



# SPORT EVENT DENMARK

## *Hosting Winners*



Effektmåling og frivillighedsundersøgelse  
e-Boks Sony Ericsson Open  
WTA Tour (k) 2010  
Farum

# INDHOLDSFORTEGNELSE

## Effektmåling og frivillighedsundersøgelse e-Boks Sony Ericsson Open – WTA Tour (k) 2010 den 31. juli – 8. august i Farum

Forord .....	1
Aktørerne ved turneringen .....	2
Turneringsbudgettet.....	2
Finansieringen af turneringen .....	2
Introduktion til undersøgelsen .....	3
Rapportens indhold og opbygning .....	4
Resumé.....	4
Resultater.....	5
Krydstabulering af resultater .....	10
Konklusion og perspektivering .....	14
Bilag 1 – Metode mv. ....	18
Bilag 2 – Kvalitative resultater – effektmåling tilskuere.....	20
Bilag 3 – Kvalitative uddybninger – effektmåling tilskuere.....	27
Bilag 4 – Kvalitative resultater – frivillighedsundersøgelse.....	37
Bilag 5 – Kvalitative uddybninger – frivillighedsundersøgelse.....	52

## EFFEKTMÅLING og FRIVILLIGHEDSUNDERSØGELSE

af e-Boks Sony Ericsson Open - WTA tour (k) 2010  
d. 31. juli – 8. august i Farum



Foto: Caroline Wozniacki med HKH Kronprins Frederik under hans besøg i Farum Arena d. 3.8.2010

### Forord

Farum Arena lagde i første uge af august hus til en WTA tour for kvinder under navnet e-Boks Sony Ericsson Open 2010. Turneringen beskæftigede 100 frivillige dagligt.

Turneringen rangerer på højeste niveau inden for international professionel kvindetennis, om end e-Boks Sony Ericsson Open 2010 med en præmiesum på USD 220.000 hører til gruppen af mindre WTA-turneringer. Turneringen er pointgivende til WTA Tour verdens-ranglisten, og det er hensigten, at turneringen i Farum skal være årligt tilbagevendende.

e-Boks Sony Ericsson Open 2010 i Farum Arena var en relativt lille event målt på antal deltagere, ledere og tilskuere under ét, når man sammenligner med øvrige internationale sportsevents i Danmark i 2010. Målt på prestige og budget var det dog en af de større.

Den organiserede tennissport i Danmark er medlemsmæssigt relativt beskedne (og for nedadgående), når man ser på den seneste medlemsopgørelse fra Dansk Tennis Forbund (DTF) og DGI.

For 2009 har DTF registreret knap 60.000 medlemmer, mens DGI har registreret knap 55.000. Endelig er der registreret knap 2.300 tennisspillere i regi af Dansk Firmaidræt. <sup>1</sup>

Arrangøren af turneringen var Nordic Sports Group (NSG), der har option på foreløbig 9 år med turneringen. Målingerne i denne analyse skal derfor bl.a. bruges fremadrettet for at gøre turneringen endnu bedre for publikum.

## Aktørerne ved turneringen

### Deltagerne

I turneringen deltog 32 spillere fra 17 nationer. Disse er ikke blevet interviewet i denne undersøgelse. Til gengæld har den internationale WTA-organisation, som fik den direkte feedback fra spillerne under turneringen, stillet deres viden til rådighed for arrangørerne, som implementerer den i 2011-konceptet.

Med en ranglisteplassering som nr. 4 på verdensranglisten pr. 21. juni 2010 var Caroline Wozniacki den højest rangerende og samtidig turneringens trækplaster. Til stor jubel for hjemmepublikummet i Farum Arena levede hun op til favoritværdigheden og vandt turneringen.

### Tilskuerne

Der var anslået 2.300 unikke tilskuere til turneringen (heraf kun få fra udlandet). Billetsalget havde en værdi af kr. 740.000 (å 300 kr. pr. billet) . Her ud over blev der uddelt en del fribilletter, primært qua de 25 klubpakker, arrangørerne solgte til klubberne mhp. videresalg, men som ikke alle blev solgt.

### Mediefolk

Der var 66 akkrediterede mediefolk til turneringen, heraf 7 fra udlandet (5 nationer), men der var flere pressefolk, der kiggede forbi i et kortere tidsrum.

### Andre aktører

Sponsorer og VIP'ere tegnede sig for en pæn del af indtægterne ved turneringen. 3,2 mio. kr. blev realiseret i sponsorindtægter. Dertil kommer 200.000 kr. for VIP-billetter. <sup>2</sup>

## Turneringsbudgettet

Eventbudgettet balancerer ved 7,4 mio. kr. Heraf er de godt 2,2 mio. kr. direkte og indirekte offentlige tilskud. Se nedenfor.

## Finansieringen af turneringen

Sport Event Denmark har som national eventorganisation bidraget med et samlet tilskud på kr. 1 mio. Region Hovedstaden har ligeledes støttet turneringen med kr. 1 mio. Wonderful Copenhagen har bidraget med markedsføringsassistance. Furesø kommune har givet støtte til hallejen til en værdi af kr. 242.000.

Det endelige økonomiske resultat af turneringen foreligger ikke i skrivende stund, men af budgettet fremgår det tydeligt, at som det ser ud i dag, ville turneringen ikke kunne gennemføres økonomiske forsvarligt uden offentlige midler.

---

<sup>1</sup> Bemærk at der kan være en vis overlapning af medlemmer

<sup>2</sup> VIP-billetterne omfattede middag og tennis og blev primært solgt til firmaer og deres medarbejdere/samarbejdspartnere

Ud af de 7,4 mio. kr., der skal til for at få budgettet til at balancere, er minimum kr. 2,2 offentlige midler (dvs. knap 30%). Hertil kommer, at skulle man have tilkøbt de frivilliges arbejdskraft, ville det minimum koste kr. 1,2 mio. oveni de ca. 7,4 mio. kr., der er budgetteret på udgiftssiden.

## Introduktion til undersøgelsen

Sport Event Denmark har på eget initiativ og for egen regning (med arrangørernes fulde opbakning) iværksat en undersøgelse blandt frivillige og tilskuere ved turneringen. Undersøgelsen er udarbejdet med hjælp fra Epinions interviewerkorps. De spørgeskemaer, der ligger til grund for undersøgelsen, er godkendt af NSG på forhånd.

### Effektmålingens formål

Formålet med nærværende rapport er at dokumentere de kvalitative effekter forbundet med værtskabet af turneringen i Farum samt enkelte kvantitative effekter.

- Hvem er den typiske tilskuer ved e-Boks Sony Ericsson 2010, målt på; køn, bopæl, opholdslængde, tilhørsforhold til tennissporten mv?
- Hvor afgørende er Caroline Wozniackis deltagelse for tilskuerens billetkøb til turneringen i 2011?
- Hvor og hvornår hørte tilskuerne om turneringen?
- Hvornår og hvorfor købte tilskuerne billet?
- Hvad synes tilskuerne om billetprisen?

Som noget relativt nyt er der foretaget diverse krydstabuleringer. Disse giver fremadrettet arrangørerne mulighed for at målrette deres markedsføring og kommunikation til de enkelte tilskuergrupper.

F.eks. afslører krydstabuleringerne, om der er forskelle på de lokale tilskueres holdninger og adfærd, om der er alders- og kønsspecifikke forskelle på svarene samt om det gør en forskel, om man selv er tennisspiller eller ej.

Der er ikke ved denne event foretaget en samfundsøkonomisk beregning af turismeomsætning og heraf afledte effekter såsom offentligt provenu mv.

Som noget relativt nyt har Sport Event Denmark med Epinions mellemkomst foretaget diverse krydstabuleringer. Disse krydstabuleringer giver arrangørerne mulighed for at målrette deres markedsføring og kommunikation til de enkelte tilskuersegmenter fremadrettet.

F.eks. afslører krydstabuleringerne, om der er forskelle på de lokale tilskueres holdninger og adfærd, om der er alders- og kønsspecifikke forskelle på svarene samt, om det gør en forskel, om man selv er tennisspiller eller ej.

Det er meningen, at den akkumulerede viden skal bruges fremadrettet ved kommende sportsevents i Danmark, herunder naturligvis især fremtidige udgaver af WTA turneringen i Danmark.

## Frivillighedsundersøgelsens formål

- At dokumentere kvalitativt og kvantitativt, hvilke motivationsfaktorer, der driver de frivillige
- At afdække deres erfaringer fra turneringen
- At afdække deres socioøkonomiske kendetegn
- At afdække deres mod på og lyst til at indgå i frivillighedskorpset ved fremtidige tennisevents
- At estimere værdien af det frivillige arbejde

## **Rapportens indhold og opbygning**

Rapporten består af fem overordnede dele;

- 1) Resumé
- 2) Effektmåling: en kvalitativ interviewundersøgelse blandt tilskuerne
- 3) Frivillighedsundersøgelse: en kvalitativ anonym post-event onlineundersøgelse blandt de frivillige
- 4) Konklusion og perspektivering, herunder værdien af det frivillige arbejde
- 5) Bilag:
  - Bilag 1 - Baggrund for analyseresultaterne (metode mv.)
  - Bilag 2 – Effektmåling – kvalitative resultater – tilskuere
  - Bilag 3 – Kvalitative uddybninger - tilskuere
  - Bilag 4 - Frivillighedsundersøgelse - Kvalitative resultater
  - Bilag 5 - Kvalitative uddybninger de frivillige

## **RESUMÉ**

### Tilskuerprofil

Den typiske tilskuer er en mand, 25-49 år, der bor i lokalområdet. Han spiller tennis og er bekendt med turneringen via tv-spots og venner, bekendte og familie.

Han blev bekendt med turneringen overraskende sent, nemlig mindre end 1 måned før eventen og kommer pga. almen interesse for sporten og for at se Caroline Wozniacki.

Han finder billetprisen rimelig og er villig til at betale op til ca. 300 kr.

Han synes især godt om tennisarenaen men også om udendørsaktiviteterne og vil gerne komme igen i 2011, hvis Caroline Wozniacki spiller.

### Frivilligprofil

Den typiske frivillige er m/k over 50 år. Vedkommende har en længerevarende uddannelse og fuldtidsarbejde.

Han/hun er bosat i en radius af 25 km fra Farum Arena og rekrutteret til begivenheden gennem en tennisklub.

Han/hun har tidligere erfaringer som frivillig hjælper og vil gerne være med igen ved næste års turnering.

Han/hun meldte sig for at få oplevelsen, og fordi der dyrkes tennis i familien.

Han/hun var frivillig i 5 dage under turneringen og fandt opgaverne nemme at forstå men ville gerne have haft et større ansvar.

Han/hun synes, at bemanningen var utilstrækkelig, men at samarbejdet fungerede godt.

Han/hun kunne på nogle konkrete områder have ønsket sig bedre vilkår, f.eks. svarede en del, at påskønnelsen for at stille arbejdskraft til rådighed ikke svarede til, hvad der blev stillet i udsigt, samt at forplejningen og briefing var en blandet oplevelse.

## RESULTATER

De resultater i undersøgelsen, som overrasker, enten isoleret set eller i ft. vores tidligere effektmålinger/ /frivillighedsundersøgelser, er markeret med *kursiv*. Overskrifternes ordlyd er (omtrent) sådan, som spørgsmålene er stillet.

### Interviewundersøgelsen blandt tilskuere i Farum Super Arena

#### Hvad er tilskuernes køn og alder?

55% af tilskuere ved e-Boks Sony Ericsson Open 2010 er mænd og 45% kvinder. Den største aldersgruppe er 25-49 år, som 45% af tilskuere befinder sig i.

Der var betydeligt flere tilskuere i det modne segment  $\geq 50$  år (40%) end i det yngre  $< 25$  år (15%). Det er også i den modne aldersgruppe, der er flest aktive medlemmer af Dansk Tennis Forbund.

#### Hvor langt fra Farum Arena har tilskuere bopæl?

Der var stor lokal tilskuere opbakning til turneringen.

*Hele 54%* kom fra lokalområdet, dvs. med bopæl i Farum og en radius af 25 km. 12% var fra Farum.

Til gengæld kom næsten hver femte tilskuere (19%) længere væk fra end 70 km.

#### Dyrker tilskuere selv tennis (eller har gjort) og/eller andre idrætsgrene?

Knap halvdelen af alle tilskuere (49%) dyrker selv eller har dyrket tennis tidligere.

Kun 14% af tilskuere dyrker *ikke* andre idrætsgrene (eller idræt i det hele taget). Dvs. at der er flere tilskuere ved e-Boks Sony Ericsson Open 2010, der dyrker idræt end i den danske befolkning i al almindelighed, når man sammenligner med tal fra IDANS rapport "Sport og motion i danskernes hverdag", nov. 2009.

De, der dyrker andre idrætsgrene (evt. ud over tennis) dyrker i gennemsnit 1,5 andre idrætsgrene. Flest, nemlig knap hver tredje (32%) løber. Næstfleste spiller badminton (23%) og på tredjepladsen følger fodbold (17%). Så mange som 38 idrætsgrene/aktiviteter er repræsenteret i svarene.

#### Hvordan og hvornår blev tilskuere bekendt med turneringen?

*Tv-spots'ene* forud for turneringen synes at have haft en vis effekt, idet *næsten halvdelen* af tilskuere blev bekendt med turneringen i Farum ad denne kanal (48%).

Næstfleste hørte om turneringen via venner, bekendte og familie (37%).

På tredjepladsen følger sportens egne rækker med 27% (event-website, tennisforbund/-klub og tennis-magasin).

I gennemsnit afgav hver respondent 1,65 svar.

*Hele 41%* af tilskuerne blev bekendt med turneringen relativt sent, nemlig <4 uger før første kamp, og *hele 45%* besluttede først at overvære eventen <1 uge før kampstart.

Der er således i høj grad tale om en spontan handling, der givetvis har at gøre med ønsket om at være sikker på at se Caroline i kamp (=videre i turneringen).

#### Hvorfor valgte tilskuerne at følge turneringen "live"?

"Almen interesse" angives overvejende som bevæggrund for at indløse billet til turneringen. Dette svarer 55% af tilskuerne.

Der er også relativt mange, *hele 47%*, der svarer, at de gør det for at give de danske spillere opbakning på hjemmebane; ikke mindst og ikke overraskende, Caroline Wozniacki specifikt.

Overraskende mange, *hele 41%*, svarer "fordi jeg har fået billetten forærende".

I gennemsnit afgiver hver respondent 1,85 svar.

#### Ved tilskuerne, hvem der arrangerer turneringen?

27% svarer nej. Blandt de 73%, der mener at vide, hvem arrangøren er, svarer flest (33%) korrekt NSG. Næstfleste svarer Sport Event Denmark (28%). Næsten alle tilskuerne er tilsyneladende klar over, at det ikke er en event i Dansk Tennis Forbunds regi, hvilket kun 6% tror.

#### Hvilke konkurrencedage ud af 9 følger tilskuerne og hvor mange eventdage følger de "live"?

25% svarer tirsdag d. 3. august, hvor HKH Kronprins Frederik kastede lys over turneringen, skarpt fulgt af fredag d. 6. august (23%) og lørdag d. 7. august (22%).

Hver tilskuer køber (eller får) i gennemsnit billet til 1,74 konkurrencedage.

#### Hvad synes tilskuerne om billetprisen, og hvad er deres smertegrænse?

45% finder billetprisen rimelig, mens 29% fandt den for høj. 24% ved ikke, hvad de skal mene (måske fordi de har fået billetten forærende).

2% mener godt, prisen kunne være højere, og de ville være kommet alligevel.

Knap halvdelen af tilskuerne (48%) har gjort sig klart, hvad deres smertegrænse er mht. billetprisen til turneringen. Der er nogenlunde lige mange, der svarer "kr. 201-300" og "kr. 301-500", nemlig hhv. 33% og 32%. Næsten hver tiende siger, at de er klar til at betale >500 kr. Den gennemsnitlige smertegrænse er imidlertid 290 kr.

#### Er de interregionale tilskuere dagsgæster eller overnatter de i værtsregionen ifm. eventen?

*Hele 82%* af de tilskuere, der har bopæl uden for værtsregionen, er dagsgæster, dvs. at de kører til og fra eventen på én og samme dag. Til sammenligning kører knap hver femte mere end 70 km hver vej for at overvære turneringen. Man må formode, at det er disse 19% (samt de 10 udenlandske tilskuere i stikprøven), der overnatter i værtsregionen ifm. eventen.

#### Bruger de interregionale tilskuere penge i Farum ud over evt. overnatning på interviewdagene?

*Hele 86%* af de tilskuere, der har bopæl uden for værtsregionen, bruger penge i Farum ifm. turneringen. Mest almindeligt er det tilsyneladende at bruge et sted mellem kr. 100-200 pr. dag pr. pers. Dette svarer 47%. Gennemsnitsforbruget for de, der bruger penge i Farum er 370 kr. pr. dag pr. pers.

### Hvad synes tilskuernes evaluering om eventafviklingen?

Herunder selve tennisarenaen, udendørsaktiviteterne, den bedste oplevelse på interviewdagen samt totaloplevelsen på interviewdagen.

Generelt er der tilfredshed med eventafviklingen.

Der er måske ikke helt den samme entusiasme at spore i de kvalitative uddybninger af tilskuersvarene i bilag 2, som man ville forvente ved en så stort opslået hjemmebaneevent. En event, hvor man for første gang i Danmark kan præsentere landets absolutte tennisdarling, Caroline Wozniacki, i en WTA-turnering på et tidspunkt i hendes karriere, hvor hun har medvind, er i kraftig fremmarch og besidder en fornem fjerdeplads på verdensranglisten. Det *kan* måske skyldes, at der blev udleveret en del fribilletter samt, at nogle af tilskuerne var sponsorer og virksomheder, der have købt bord til bespisning af medarbejdere, kunder osv., og som mere benyttede eventen til netværkspleje.

Tilskuerne udtrykker størst tilfredshed med selve tennisarenaen. 78% svarer at de synes meget godt eller godt om den. Kun 2% finder dem mindre gode. De, der svarer "på det jævne" eller "mindre godt" gør det primært pga. toiletforholdene, stolene, belysningen og temperaturen i hallen.

Mht. udendørsaktiviteterne er der relativt mange, 27%, som svarer "ved ikke" (måske fordi de er blevet interviewet, inden de rigtig har nået at opleve udendørsaktiviteterne). Men blandt de øvrige 73% svarer 2 ud af 3, at de synes meget godt eller godt om dem. 8% finder dem mindre gode. En del af dem, der svarer, "på det jævne" eller "mindre godt" efterlyser flere sideaktiviteter.

Godt 2 ud af 3 tilskuere mener, at den bedste oplevelse på interviewdagen er selve tenniskampen(e), og flere tilføjer specifikt Caroline Wozniacki.

Af de 84% af de tilskuere, der føler sig i stand til at besvare spørgsmålet om, hvordan deres totaloplevelse har været, svarer 58% "over middel". Kun små 3% finder den skuffende.

Har oplevelsen i Farum givet tilskuerne lyst til selv at spille tennis (hvis de ikke gør det i forvejen)?  
Dette svarer hver tredje tilskuer ja eller måske til (hhv. 19% og 14%).

Vil tilskuerne købe billet (igen) i 2011, og hvor afgørende er Caroline Wozniackis deltagelse?  
Knap halvdelen (49%) svarer "ja". Kun 7% svarer "nej", mens 44% svarer "måske".

Men det er værd at bemærke, at for knap 3 ud af 4 tilskuere (75%) er Caroline Wozniackis deltagelse i turneringen i 2011 helt afgørende (46%) eller meget afgørende (29%). Eller i al fald ønsker tilskuerne som minimum spillere med fra top-10 på verdensranglisten.

Vil tilskuerne anbefale turneringen til andre?

Dette svarer *hele* 71% ja til og 23% måske. Kun 6% svarer nej. De fleste af dem, der svarer "måske" begrundet det med, at det er for tidligt i forløbet at svare på.

### **Den internetbaserede anonyme spørgeskemaundersøgelse blandt de frivillige**

De udsagn, som overrasker, enten isoleret set eller ift. vores tidligere frivillighedsundersøgelser er markeret med *kursiv*.

Hvilken type frivilligjob har de fleste?

De fleste frivillige, der har besvaret spørgeskemaet, arbejdede med transport (20%), som var et af 10 forhåndsdefinerede arbejdsområder.

#### Hvad er de frivilliges køn og alder?

51% af de frivillige er mænd (54% i stikprøven), ligesom over 45% af alle frivillige ved turneringen tilhører det modne segment; 50+. Færrest tilhører det unge segment 15-24 år (15%).

#### Hvor langt fra Farum Arena har de frivillige bopæl?

De frivillige kører i gennemsnit 24 km hver vej til/fra deres bopæl for at arbejde ved turneringen. Flest, nemlig 37%, har 10-25 km til Farum Arena. 13% kom langvejs fra, nemlig >70 km væk.

#### Hvad er de frivilliges civile beskæftigelse?

Flest, 48%, af de frivillige er fuldtidsarbejdende. Næstflest er studerende (21%). Kun 2% er arbejdsledige.

#### Hvad er de frivilliges uddannelsesmæssige baggrund (=seneste uddannelse)

Flest, 61% har en mellemlang eller lang uddannelse, hvilket er det største segment i undersøgelsen. Der er således en klar overrepræsentation af højt uddannede blandt de frivillige ift. den samlede danske befolkning.

#### Hvordan blev de frivillige rekrutteret?

Det hyppigste svar ud af 5 forhåndsdefinerede svarmuligheder var idrætsforbund, -klub og/eller forening, som 26% af de frivillige blev rekrutteret via (bl.a. Farum Tennis klub).

*Næsten lige så mange (25%) opsøgte selv arrangørerne, hvilket er usædvanligt ift. Sport Event Danmarks tidligere frivillighedsundersøgelser. 19% svarer, at de blev hyret ind via frivillignetværket Copenhagen Volunteers<sup>3</sup>. Fra arrangørside er det oplyst, at 31% var fra Copenhagen Volunteers, så der gemmer sig givetvis nogle af disse i gruppen, der svarede "opsøgte selv arrangørerne".*

#### Hvad er de frivilliges tidligere erfaringer med frivilligt arbejde

81% har været frivillig hjælper før. Flest (81%) heraf ved en sportsevent. Af de, der har været frivillig hjælper ved en tidligere sportsevent, har 30% været det ved en tennisevent.

#### Vil de frivillige gerne være med igen ved næste års turnering?

67% vil gerne være frivillig igen ved en fremtidig tennissportsevent, mens 28% svarer "måske". Der er således et relativt stort rekrutteringspotentiale til turneringen i 2011.

#### Hvad er de frivilliges bevæggrunde for at melde sig som frivillig hjælper?

Som de to mest fremtrædende bevæggrunde til at melde sig som frivillig hjælper svarer 31% "oplevelsen ved at være med" og 25% "dyrker selv eller har familie som dyrker tennis".

Kun 6% angiver, at de gør det, fordi det er et plus på deres CV. Til sammenligning svarer hele 73% efterfølgende, at eventindsatsen har styrket deres personlige kompetencer på en række områder, som de derved kan føje til deres CV.

#### Synes de frivillige, at indsatsen har givet dem kompetencer, der kan i andre sammenhænge?

De områder, hvor de frivillige især oplever, at deres kompetencer er blevet styrket, er inden for områderne kommunikation og evnen til at tackle stressede situationer.

De 73% jfr. ovenfor, der mener, at deres kompetencer er blevet styrket, oplever at dette i gennemsnit er sket på 2,5 områder (ud af 8 mulige).

---

<sup>3</sup> Se [www.cphvolunteers.dk](http://www.cphvolunteers.dk)

#### Hvor mange dage og hvornår har de frivillige arbejdet ifm. eventen?

De fleste har arbejdet som frivillig hjælper ved turneringen i 5 dage. Dette har 37%. Gennemsnitligt har hver frivillig hjælper arbejdet i 6 dage.

Det mest almindelige har klart været at arbejde under turneringen. *Det har hele 79% udelukkende gjort.*

Kun 6% har arbejdet både før/under og efter turneringen.

#### Hvordan kan de frivillige bedst beskrive deres oplevelse af arbejdsopgaver og ansvar?

Flest (67%) mener, at de opgaver, de fik tildelt, var nemme at forstå. Næstflest, 64% at opgaverne var nemme at håndtere. Kun 1% finder opgaverne svære at forstå, og ingen finder dem svære at håndtere. Hver respondent har afgivet i gennemsnit 1,43 svar.

67% finder det ansvar, der fulgte med, passende, mens *hele 33% gerne havde haft et større ansvar.*

Flertallet (51%) finder, at det frivillige arbejde som helhed var udfordrende på den gode måde. Næstflest (36%) at det er nemt.

#### Hvordan har de frivilliges oplevelse af bemandingen været?

Flest (50%) mener, at bemandingen var passende på de områder, hvor de selv arbejdede, *men hele 42% mener, den var utilstrækkelig.*

#### Hvordan har de frivilliges oplevelse af samarbejdet været?

Flest, 72%, mener, at samarbejdet med de andre frivillige fungerede tilfredsstillende, *mens hele 24% svarer, at det var en blandet oplevelse.* 4% svarede "utilfredsstillende".

De fleste frivillige mener, at samarbejdet med organisationen bag turneringen fungerede tilfredsstillende, især før og under turneringen (hhv. 54% og 55%).

#### Hvordan har de frivilliges oplevelse af eventafviklingen været?

Flertallet (58%) føler, at turneringen set fra et deltager- og tilskuersynspunkt var velorganiseret, 35% svarer "til dels" og 7% "nej." Dette stemmer fint overens med tilskuernes vurdering af eventafviklingen. *Begge målinger ligger imidlertid lidt under niveauet i Sport Event Danmarks tidligere undersøgelser.*

*Hele 75% finder, at der var oplevelser ved turneringen de var særligt glade for, mens 46% finder, at der var oplevelser, de var mindre glade for.*

#### Hvordan har de frivilliges oplevelse af belønningen for det frivillige arbejde været?

*Flest (35%) finder, at den påskønnelse/belønning, de fik for at stille deres arbejdskraft ulønnet til rådighed ikke svarede til, hvad de var blevet stillet i udsigt og 17% fandt den decideret for lille.*

*Kun 31% finder den tilpas.*

#### Hvordan har de frivilliges oplevelse af forplejningen været?

Under halvdelen (41%) finder, at forplejningen til de frivillige var tilfredsstillende. 22% er decideret utilfredse, mens 35% finder det en blandet oplevelse. 2% svarer "andet".

#### Hvordan har de frivilliges oplevelse af briefinggen været?

Tilfredsheden med briefinggen er overordnet set blandet.

Der er flest, som synes, at briefinggen/informationen fra arrangørerne før eventen var en "blandet oplevelse". Dette svarer 46% af de frivillige. Næstflest svarer "tilfredsstillende", nemlig 40%.

Da eventen først var skudt i gang, var der imidlertid en smule flere, som fandt briefinggen tilfredsstillende end blandet. (47% ift. 42%).

Hver respondent har i gennemsnit afgivet 1,75 svar.

#### Hvordan har de frivilliges oplevelse af fællesskabet været?

Flest, 75%, finder, at fællesskabet omkring turneringen var tilfredsstillende. 5% er decideret utilfredse. 20% mener både/og.

#### Hvordan har de frivilliges oplevelse af organisationen bag turneringen været?

Lige godt halvdelen (52%) mener, at organisationen bag turneringen i det store og hele holdt, hvad de lovede. Der er således *en relativt stor andel, der mener både/og eller nej (48%)*.

42% har adskillige forslag eller kommentarer i øvrigt til arrangørerne, der kan bruges fremadrettet.

#### Værdien af det frivillige arbejde

Med udgangspunkt i de indhentede svar har de frivillige i Farum i gennemsnit arbejdet 6 dage ifm. turneringen.

Antager vi, at de har været i gang i 10 timer pr. dag gennemsnitligt, giver det  $128 \times 6 \times 10 = 7.680$  frivillige timer á estimeret kr. 150/t/pers. = **knap 1,2 mio. kr.**

## **1.1. Krydstabulering af resultaterne i effektmålingen**

Her er kun angivet de resultater, hvor der er konstateret en signifikant forskel, der evt. kan forklares med forskelle i køn, alder, bopæl osv. Hvor der ikke er angivet andet, dækker udsagnene tilskuerne ved turneringen.

Krydsene i de to yderste kolonner i alle skemaerne angiver det køn, den alder, den bopæl osv., som er overrepræsenteret i de givne målinger/resultater.

### **Kønsspecifikke forskelle**

Overordnet set er der ikke mange kønsspecifikke forskelle.

<b>Resultater fra effektmålingen</b>	<b>Kvinder</b>	<b>Mænd</b>
Aldersfordeling	25-49 år	>50 år
Bekendt med turneringen via venner/familie	X	
Bekendt med turneringen via arbejdsplads		X

### **Aldersspecifikke forskelle**

Overordnet set er der en del aldersspecifikke forskelle.

<b>Resultater fra effektmålingen</b>	<b>15-24 år</b>	<b>25-49 år</b>	<b>&gt;50 år</b>
Spiller selv tennis (eller har gjort tidligere)			X
Bekendt med turneringen via sociale medier*	X		
Bekendt med turneringen via plakater o.lign.	X		
Bekendt med turneringen via venner/familie	X		
Bekendt med turneringen <4 uger i forvejen	X		
Købte billet sent, < 4 uger i forvejen	X		
Bekendt med turneringen min. 7 mdr. før			X
Købte billet i god tid i forvejen (min. 7 mdr.)			X
Er familie/ven med en deltager i turneringen og følger derfor turneringen "live"	X		
Er gratis, dvs. har fået billetten forærende og følger derfor turneringen "live"	X		
Er medlem af en tennisklub og følger derfor turneringen "live"			X
Har en almen interesse for tennissporten og følger derfor turneringen "live"			X
Er tilstede af jobrelaterede årsager f.eks. fordi min virksomhed er sponsor ved turneringen		X	
Billetprisen er tilpas, som den er idag			X
Forventer at bruge min. 200 kr. på mig selv i Farum idag	X		
Nej til at oplevelsen i Farum Arena har givet lyst til selv at spille tennis**			X
Ja til at købe billet til turneringen igen i 2011			X

Caroline Wozniackis deltagelse i 2011 er helt afgørende for køb af billet til turneringen***	X		
Er dagsgæst, dvs. kører til og fra turneringen på én og samme dag	X		
Totaloplevelsen i Farum Arena er over middel			X
Ved ikke, hvem ved, hvem der arrangerer turneringen (Nordic Sports Group)	X		

\* Derimod spiller turneringswebsitet end mindre rolle end for tilskuere på 25 år og opefter.

\*\* Kun spurgt de, der ikke spiller tennis i forvejen, og begrundelse er primært "for gammel"

\*\*\* Dette betyder mindst for de  $\geq 50$  årige

**Forskelle i svarene mellem de tilskuere, der bor i lokalområdet<sup>4</sup> og de der ikke gør**  
 Overordnet set er der i nogen grad tale om lokalpatriotiske forskelle.

Resultater fra effektmålingen	Farum	Udenbys
Alder $\geq 50$ år	X	
Interviewdag tirsdag 3. august	X	
Spiller selv tennis (eller har gjort tidligere)*	X	
Bekendt med turneringen via aviser (Furesø Avis)	X	
Bekendt med turneringen via opslag i Farum Arena	X	
Bekendt med turneringen via plakater, skilte osv.	X	
Bekendt med turneringen via tennisklub/-forbund/turneringswebsitet	X	
Bekendt med turneringen via sociale medier**		X (55 km væk)
Købte billet sent, < 4 uger i forvejen		X (55 km væk)
Bekendt med turneringen min. 7 mdr. før	X	

<sup>4</sup> Her fokuseres på specifikt på værtsbyen Farum. Øvrige intervaller (afstande) fra Farum i spørgeskemaet var: 10-25 km, 26-40 km, 41-55 km, 56-70 km, >70 km væk

Købte billet i god tid i forvejen (min. 7 mdr.)	X	
For at bakke op om værtsbyens engagement i eventen og følger derfor turneringen "live"	X	
Er gratis, dvs. har fået billetten forærende og følger derfor turneringen "live"	X	
Kommer for at give de danske deltagere opbakning		X (>70 m væk)
Ved godt, hvem der arrangerer turneringen (Nordic Sports Group)	X	
Billetprisen er tilpas, som den er i dag**	X	X (>70 m væk)
Er dagsgæst, dvs. kører til og fra turneringen på én og samme dag	X	
Forventer at bruge min. 200 kr. på mig selv i Farum i dag***		X (>70 m væk)
Oplevelse af selve tennisarenaen "meget godt/godt"	X	
Oplevelse af udendørsaktiviteterne "meget godt/godt"	X	
Totaloplevelsen i Farum Arena er over middel	X	

\* men spiller i ringere grad end udenbys tilskuerne fodbold (bortset fra tilskuere >55 km væk)

\*\* de samme to grupper er tilsvarende underrepræsenteret i svarene "prisen er for høj"

\*\*\* de lokale med et dagsforbrug på >200 kr. pr. pers. på interviewdagene er underrepræsenteret. Jo længere væk, tilskuerne kommer fra, jo højere dagsforbrug. Hertil kommer naturligvis evt. forbrug på overnatning.

### Forskelle i svarene mellem de tilskuere, der selv spiller tennis og de der ikke gør

Overordnet set er der i en vis grad tale om forskelle imellem de, der spiller tennis selv (eller har gjort tidligere) og øvrige tilskuere.

Resultater fra effektmålingen	Ja, spiller	Nej, spiller ikke
≥50 årige og fra lokalområdet	X	
Bekendt med turneringen min. 7 mdr. før	X	
Bekendt med turneringen via tennisklub/-forbund turneringswebsitet	X	

Købte billet sent, < 4 uger i forvejen		X
Kommer for at give de danske deltagere opbakning	X	
Er medlem af en tennisklub og følger derfor turneringen "live"	X	
Har en almen interesse for tennissporten og følger derfor turneringen "live"*	X	
Er tilstede af jobrelaterede årsager f.eks. fordi min virksomhed er sponsor ved turneringen		X
Er gratis, dvs. har fået billetten forærende og følger derfor turneringen "live"		X
Billetprisen er tilpas, som den er i dag	X	
Billetprisen: "ved ikke"		X
Ja til at købe billet til turneringen igen i 2011	X	

\* herunder også fordi et familiemedlem dyrker sporten, typisk en søn og/eller datter

\*\* måske som en udløber af at de i højere grad end øvrige har fået billetten foræret

### 3. Konklusion og perspektivering

Det var som nævnt første gang, at en WTA-turnering i kvindetennis blev afholdt i Danmark, hvilket betød, at NSG ikke havde nogen erfaringer at trække på. Resultaterne i denne rapport bærer præg heraf, men er samtidig med til at give NSG det fornødne erfaringsgrundlag for en (endnu) bedre eventafvikling i 2011, der forhåbentlig på sigt kan være med til at skabe loyalitet og genkøb blandt tilskuerne. Ultimativt at skabe en event, der bliver en årlig tradition for dem at følge.

Effekterne af turneringen for værtsregionen begrænser sig ikke til de, der er beskrevet i denne rapport. Men med udgangspunkt i disse er det glædeligt fra et værtsbymæssigt synspunkt, at der er 54% tilskuere fra lokalområdet, da det alt andet lige vidner om et stort lokalt engagement i eventen og en eksplicit opbakning til værtsregionens dispositioner (=bud på og afvikling af værtskabet).

Fra et regionaløkonomisk synspunkt<sup>5</sup> er det derimod optimalt med så mange interregionale<sup>6</sup> (og udenlandske) tilskuere som muligt, idet de bringer ny kapital til regionen. Og fra denne synsvinkel genererer værtskabet af turneringen næppe megen ny omsætning til regionen.

#### Tilskuere

Tilskuerinteressen for turneringen blev ikke så stor som forventet, og den interesse der var, var primært national (og lokal). Det endte med, at man måtte uddele mange fribilletter, især til lokale og især til unge (bl.a. qua salg af klubpakker, der ikke blev videresolgt fuldt ud).

<sup>5</sup> Turismeomsætning og heraf afledte effekter

<sup>6</sup> Personer med bopæl uden for lokalområdet (=værtsbyen + en radius af 25 km)

Selv til finaldagen blev der uddelt fribilletter, hvor Caroline ellers var det store trækplaster.

De tilskuere, der overværede turneringen, tilhører primært aldersgruppen 25-49 år (med overvægt i den øvre del af dette interval). Det er også i det midaldrende/modne segment, at der er flest aktive tennisspillere iblandt (jfr. DTF og IDAN), ligesom det er nord for København, at der især spilles tennis.

Samtidig er tilskuerne meget aktive inden for sport selv, idet hele 86% af dem dyrker en eller flere idrætsgrene i deres fritid. Der tegner sig et billede af overvejende "i forvejen tennisinteresserede" tilskuere m/k, der bruger eventen som en social begivenhed med venner og familie.

Det nuværende billetprisniveau synes at matche tilskuernes smertegrænse fint, idet tilskuerne gennemsnitlig mente, at kr. 290 pr. billet måtte være grænsen.

86% af de interregionale tilskuere brugte penge i Farum ifm. turneringen, i gennemsnit kr. 370 pr. interviewdag, men der var en vis utilfredshed med prisniveauet på forplejning, og det faktum, at man ikke var blevet adviseret om f.eks. på billetten, at egen mad og drikke ikke måtte medbringes.

De tilskuere, der kom langvejs fra (defineret som >70 km væk) brugte i gennemsnit flere penge pr. pers. på forplejning, shopping og fornøjelser end øvrige tilskuere, ligesom de i endnu højere grad end øvrige tilskuere fandt billetprisen passende (og i al fald ikke for høj). Det var også i gruppen af tilskuere med bopæl >70 km fra Farum, at der var flere end blandt øvrige, der hovedsagelig kom for at give de danske spillere opbakning.

Det er, ikke overraskende, i gruppen af tilskuere med bopæl uden for værtsregionen, der var færrest dagsgæster. Dvs. at de i højere grad end de lokale blev og fulgte flere kampe/dage.

Tv-mediet synes at have haft en vis gennemslagskraft mht. at få gjort den danske befolkning opmærksom på turneringen i Farum (og de sociale medier, når vi taler de unge). Næsten halvdelen af tilskuerne havde bemærket de tv-spots, der havde været vist i tiden op til turneringen.

Til gengæld fandt hele 41% af tilskuerne først ud af, at turneringen ville finde sted så sent som <4 Uger før kampstart (især de unge), og derfor var der også tilsvarende mange, som først indløste (eller fik foræret) billet <1 uge før kampstart! Dette har muligvis også at gøre med det forhold, at de har villet være sikre på at se Caroline i kamp (hun kunne blive skadet, syg eller ryge ud af turneringen).

Det lykkedes arrangørerne at skabe en event, der i tilskuernes bevidsthed ikke var en Dansk Tennis Forbund-event, men en professionel turnering, drevet af et privat selskab, NSG. På enkelte områder kan det se ud til, at dette har medført en vis grad af RipRapRup-effekt. Altså at man har udpeget funktionschefer mv. til at styre de frivillige, som ikke nødvendigvis har haft de rette kompetencer og fornødne erfaringer til at bestride posten, men som blev rekrutteret til opgaven, fordi han/hun er ven med en NSG-ansat eller en anden i arrangørkredsen.

Det lykkedes også for arrangørerne at skabe en vis opmærksomhed omkring udendørs sideaktiviteterne ved Farum Arena, og tilfredsheden med aktiviteterne var pæn. Især var der tilfredshed med aktiviteterne for de mindste, om end der generelt var et ønske om endnu flere aktiviteter og gerne også flere boder (Hamburg bliver nævnt som mønstereksempel).

Størst tilfredshed var der med selve tennisarenaen og med tenniskampene, men der er et udbredt ønske om "at begge baner ligger sammen", at sæderne gøres bedre (de knirker og er hårde), og at belysningen i hallen ændres, så den ikke blænder samt at der opstilles flere toiletter.

Knap hver femte tilskuer, der ikke allerede spiller tennis selv, bekræfter at oplevelsen i Farum Arena har givet dem lyst til at begynde at spille tennis. Der er således et vist medlemspotentiale i disse tilskuere.

Tilskuersvarene afspejler imidlertid også, at for 3 ud af 4 er Caroline Wozniackis deltagelse i 2011 helt eller delvis afgørende for deres billetkøb (eller fremmøde på fribillet), og det er især de unge, der udtrykker den holdning. Alternativt, og som minimum kan en eller flere andre top-10 spillere tjene som trækplaster, udtaler tilskuerne. Dette er naturligvis en sårbar situation for arrangørerne at skulle forholde sig til.

Det er især blandt de modne 50+ tilskuere, der er en lyst til at overvære turneringen igen i 2011, og også i denne gruppe, at der er flest, der vurderer turneringsafviklingen i 2010 som "over middel". Sidstnævnte gør sig også gældende for lokale Farum-borgere, hvor der ligeledes er en højere grad af positivitet over for selve tennisarenaen og udendørsaktiviteterne end blandt øvrige tilskuere.

Der er en stor andel af tilskuerne, som vil anbefale turneringen til andre, og det giver god mening at antage, at det er, fordi de alt i alt selv har haft en god oplevelse – eller i al fald ikke en dårlig.

Når arrangørerne skal se på loyaliteten mhp. genkøb af billet til turneringen i 2011, skal de vende blikket imod de  $\geq 50$  årige. Disse udtrykker en større parathed end øvrige aldersgrupper. Det hænger måske sammen med, at det er i denne aldersgruppe, der er flest aktive tennisspillere. Og at turneringen i sidste ende er trækplaster for allerede tennisinteresserede (enten fordi de selv spiller eller har en almen interesse i tennissporten) men ikke for så mange uden for sporten.

Skismaet ved at uddele relativt mange fribilletter er, at entusiasmen blandt disse gratister måske ikke er helt så stor som blandt de "rigtige" betalende fans, og at de betalende fans kan se skævt til gratisterne. Omvendt har arrangørerne lov at håbe på, at nogle af disse har fået så meget smag for tennis og for turneringen, at de vender tilbage i 2011 som betalende tilskuere. Og selv hvis de ikke gør, har deres tilstedeværelse i 2010 tjent det formål at fylde hallen og give spillerne den opbakning, de fortjener.

Lidt i samme retning er skismaet med at have sponsorer/virksomheder til VIP-arrangement med middag op til Carolines åbningskamp tirsdag aften kl. 20 sideløbende med, at ikke-VIP gæsterne indfinder sig til kampen. Det blev bemærket, at flere af VIP-gæsterne først indfandt sig efter, at kampen var startet, at de ikke overholdt etiketten om at være stille, og at det virkede som, om deres hovedformål med at være i Farum Arena var netværkspleje frem for at se tennis.

Mht. kerneproduktet, WTA-turneringen, ift. udbuddet af sideaktiviteterne ligger kunsten for arrangørerne nu i at finde den rette balance mellem markedsplads og prominent tennisturnering og at udnytte de ressourcer, der er til rådighed bedst muligt.

Det er værd at overveje til turneringen i 2011, om man på billetterne skal trykke forbuddet imod at medbringe egen mad og drikke. Det er en enkel og omkostningsfri foranstaltning, der samtidig imødekommer ønsket fra tilskuerne ved turneringen i år.

Især i gruppen af tilskuere, der har bopæl længere væk end 70 km fra Farum, har arrangørerne at gøre med en gruppe "hardcore" fans, der synes at besidde en vis grad af (potentiel) loyalitet over for turneringen, især hvis den fortsat byder på en dansk topspiller (og/eller andre top-10 spillere).

#### Frivillige hjælpere

Når det så er sagt, er der en anden gruppe, det er værd at investere i. Nemlig alle de frivillige. Mht. plejen og styringen af disse er der både udviklings- og forbedringspotentiale.

Deres svar giver indtryk af, at de har meget mere at byde på, end de fik lov at vise i Farum, og at det er meget ansvarlige mennesker, der rigtig gerne vil påtage sig et stort ansvar, og som efterlyser en højere grad af medbestemmelse og selvstyring.

På trods af, at deres svar på en række områder er mindre positive end i Sport Event Denmark's tilsvarende undersøgelser ved andre større internationale sportsbegivenheder, ønsker 2 ud af 3 alligevel at indgå i truppen af frivillige igen i 2011. Der er således et stort rekrutteringspotentiale at tage fat på til turneringen næste år.

De områder, hvor arrangørerne hovedsagelig kan gøre livet lettere for de frivillige og opgaven sjovere er især mht. at:

- give dem et større ansvar
- ikke rekruttere for mange "egne venner", der ikke har de fornødne funktionslederkompetencer
- rekruttere erfarne funktionsledere
- ikke love mere end man kan holde (især omkring sponsorgaver og beklædning halter det)
- bespise dem bedre, rå kylling duer ikke (og der manglede vand)  
at sørge for mere bemanning især først i eventperioden
- bedre briefing til security staff (mangelfuld briefing af security til generalprøven)
- hold fast i et par af de fantastiske funktionschefer, f.eks. chaufførernes funktionsleder
- hold fast i afslutningsfesten for frivillige
- få Caroline til at huske at takke de frivillige i sin takketale
- security og transport skal være to forskellige områder med hver deres funktionsleder
- flyt evt. turneringen til KB-hallen, hvor der er mere sjæl
- forbedr akkrediteringen, tog for lang tid
- grundigere arbejdsbeskrivelse af de enkelte funktionsområder
- kortere vagter (det angives af mange som et kæmpeproblem, især i starten)
- mere ros (gratis at efterkomme!)
- tøj i alle størrelser
- bedre kommunikation omkring vagtplaner og koordinering
- bedre organiseret billetsalg
- færre hovsa-situationer
- vende tilbage med præmier (gavekort) til de, der har vundet det (rykkere har ikke hjulpet!)
- hæve niveauet for gaver og forplejning ved formødet
- værdsætte de, der arbejder mere tilbagetrukket (nogle er bedre til selvpromovering end andre)
- sørge for, at der er en madmor, som drager omsorg for dem, så de ikke selv skal skaffe sig noget at spise og drikke

Alt i alt er det områder, der relativt enkelt og uden større omkostninger kan tages vare på.

I erkendelse af, at al begyndelse er svær, og at man skal lære af sine fejl er der lagt op til, at WTA-turneringen i 2011 bliver endnu bedre for de berørte aktører.

# BILAG 1

## Metode

### Dataindsamlingen til brug for effektmålingen:

Epinion har på vegne af Sport Event Denmark og Nordic Sports Group foretaget personlige interviews med 433 tilfældigt udvalgte tilskuere ved turneringen i dagene tirsdag d. 3., fredag d. 6. og lørdag d. 7. august i og omkring Farum Arena. Kun 10 af de 433 tilskuere var udenlandske. Der er ikke foretaget personlige interviews af andre aktørgrupper.

### Frivillighedsundersøgelsen:

Sport Event Denmark har på vegne af Nordic Sports Group udsendt link til et spørgeskema med 29 spørgsmål til alle de 128 frivillige ved turneringen.

Besvarelsen var anonym, og 55 (=43%) besvarede spørgeskemaet inden for tidsfristen på xx uger.

## Interviewdagsfordeling, stikprøvestørrelse og totalpopulation

### Effektmåling - interviewdagsfordeling

**Tabel A. Interviewdagsfordeling - tilskuere**

<b>Interviewdag</b>	<b>Indhentede svar</b>
Tirsdag d. 3. aug.	185 (43%)
Fredag d. 6. aug.	116 (27%)
Lørdag d. 7. aug.	131 (30%)
<b>I alt</b>	<b>433 (100%)</b>

### Effektmåling stikprøve vs. totalpopulation

**Tabel B. Stikprøve vs. totalpopulation tilskuere**

<b>Interviewdag</b>	<b>Antal</b>
Stikprøve	433 (19%)
Totalpopulation	2.300 (100%)

### Effektmåling – totalpopulation alle aktørgrupper

**Tabel C. – Totalpopulation**

<b>Aktørgruppe</b>	<b>Antal personer</b>
Spillere og ledere	Ca. 100
Tilskuere, unikke hoveder	Ca. 2.300
Mediefolk	Ca. 100
Frivillige og personale ved div. stande	150
<b>I alt</b>	<b>2.650</b>

#### Frivillighedsundersøgelse – interviewdagsfordeling

Da respondenterne har besvaret skemaet anonymt online, og svarene er indgået løbende, kan en egentlig interviewdagsfordeling ikke angives. Men ved deadline 31. august havde 44 besvaret skemaet, og efter udsendelse af en rykker d. 1. september, indløb der yderligere 11 svar.

#### Frivillighedsundersøgelse – stikprøvestørrelse vs. totalpopulation

**Tabel D. – Stikprøve vs. totalpopulation**

<b>Stikprøve/totalpopulation</b>	<b>Antal personer</b>
Stikprøve	55 (43%)
Totalpopulation	128 (100%)

## BILAG 2

### 1. Effektmåling – Kvalitative effekter

Her kommer de mange immaterielle målinger for tilskuerne i grafisk form.

**Tabel 1. Kønsfordeling**

<b>Køn</b>	<b>I alt</b>
Kvinder	45%
Mænd	55%
<b>I alt</b>	<b>100%</b>

**Tabel 2. Aldersfordeling**

<b>Alder</b>	<b>I alt</b>
Over 15 år < 25 år	15%
25 år – 49 år incl.	45%
50 år og opefter	40%
<b>I alt</b>	<b>100%</b>

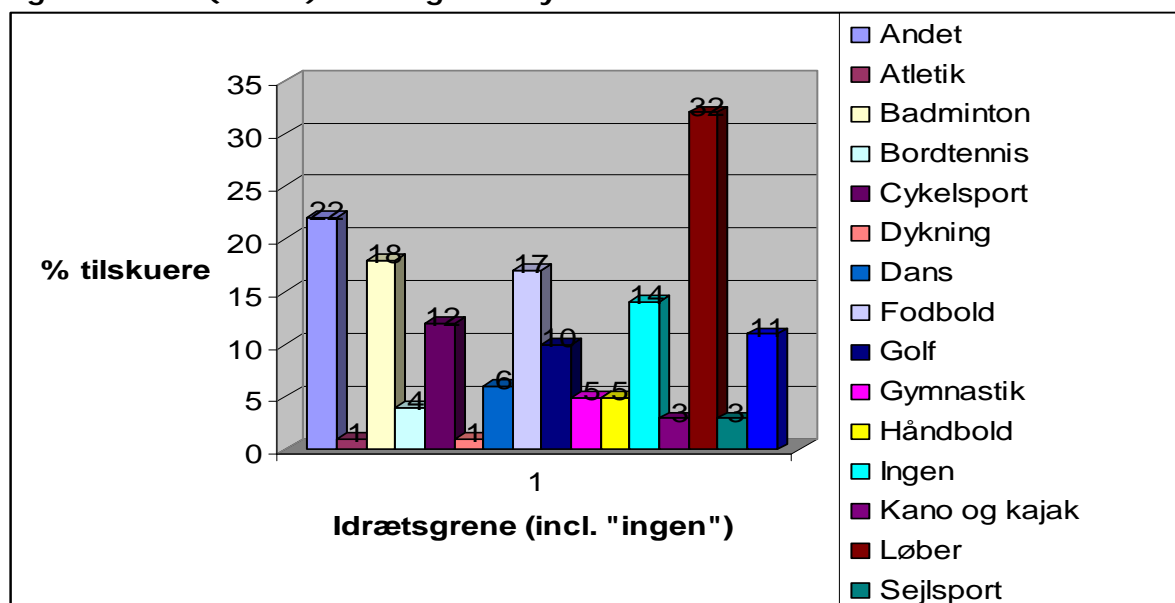
**Tabel 3. Bopæl ift. Farum Arena**

<b>Bopæl ift. Farum Arena</b>	<b>I alt</b>
1-9 km	12%
10-25 km	42%
26-40 km	19%
41-55 km	6%
56-70 km	2%
>70 km	19%
<b>I alt</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4. Tennisspiller selv? (eller har været tidligere)**

<b>Selv tennisspiller?</b>	<b>I alt</b>
Ja	49%
Nej	51%
<b>I alt</b>	<b>100%</b>

Fig. 1. Hvilke (andre) idrætsgrene dyrker tilskuerne evt.?



De, der har svaret andet end "ingen" har i gennemsnit afgivet 1,6 svar.

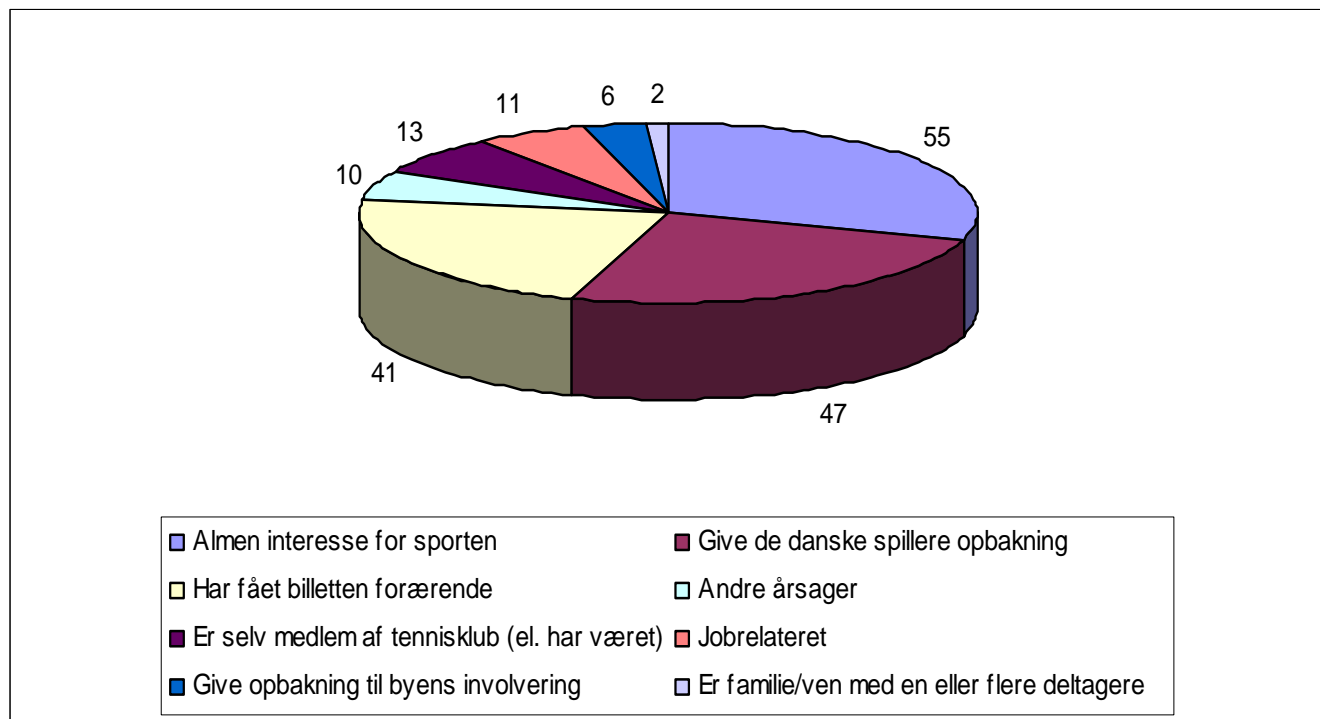
Tabel 5. Hvor har tilskuerne hørt om turneringen? (% unikke hoveder)

Bekendtskabskanal	% Tilskuere
Tv	48%
Venner familie, kolleger	37%
Tennisforbund/-klub, eventwebsitet og tennismagasin*	27%
Arbejdsplads	15%
Aviser (primært Furesø Avis)	12%
Radio	10%
Sociale medier	8%
Plakater, bannere mv.	5%
Opslag e.lign. i Farum Arena	2%
Andet	6%
<b>Sum</b>	

\*det vi kalder "sportens egne rækker", heraf udgør eventwebsitet de 8%

Hver tilskuer har i gennemsnit afgivet knap 1,7.

Fig. 2. Hvorfor valgte tilskuerne at overvære turneringen "live"? (% tilskuere)



Hver tilskuer har i gennemsnit afgivet 1,86 svar. Andre årsager dækker bl.a. "ledsager til tennisinteresserede", "stemningen" og "network".

Tabel 6. Hvornår blev tilskuerne bekendt med turneringen?

Tidshorisont ift. starten på Turneringen	% Tilskuere
Mindre end 1 uge	11%
1-4 uger	30%
1-3 mdr.	21%
4-6 mdr.	18%
7-12 mdr.	14%
Mere end 1 år	6%
<b>I alt</b>	<b>100%</b>

Tabel 7. Hvornår besluttede tilskuerne at overvære turneringen "live"?

Tidshorisont ift. starten på Turneringen	% Tilskuere
Mindre end 1 uge	45%
1-4 uger	29%
1-3 mdr.	11%
4-6 mdr.	7%
7-12 mdr.	4%
Mere end 1 år	3%
<b>I alt</b>	<b>100%</b>

**Tabel 8. Er tilskuerne dagsturister?** (=kører ud/hjem til/fra stævnet samme dag, evt. flere dage)

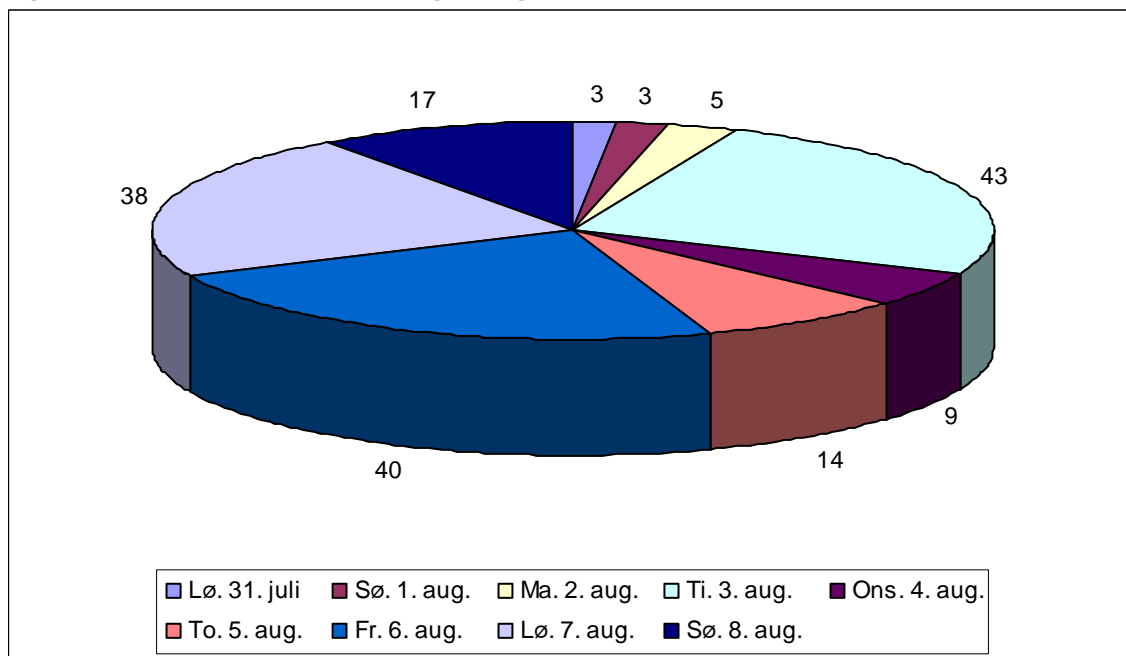
Dagsturist	Andel i % af tilskuerne
Ja	82%
Nej	18%
Sum	100%

**Tabel 9. Ved tilskuerne, hvem der arrangerer turneringen?**

Arrangør	Andel i % af tilskuerne
Farum Tennis Klub	4%
Dansk Tennis Forbund	4%
Nordic Sports Group	24%
Sport Event Denmark	21%
Anden arrangør	19%
Nej	27%
<b>I alt</b>	<b>100%</b>

"Andet"-svarene lyder primært på hovedsponsorerne "e-boks/Sony Ericsson" men "Farum Arena", "WTA", "Furesø Kommune" og "Caroline W's far" nævnes også.

**Fig. 3. Hvilke konkurrencedage følger tilskuerne "live"? (% tilskuere)**



Hver tilskuer følger i gennemsnit 1,72 konkurrencedage.

**Tabel 10. Hvad synes tilskuerne om billetprisen?**

<b>Mening om billetprisen</b>	<b>Andel i % af tilskuerne</b>
Den er rimelig	45%
Den er for høj	29%
Den ku' godt være højere og jeg ville være kommet alligevel	2%
Ved ikke	24%
<b>I alt</b>	<b>100%</b>

**Tabel 11. Tilskuernes smertegrænse mht. billetprisen**

<b>Smertegrænse mht. billetprisen</b>	<b>Andel i % af tilskuerne</b>
kr. 1-100	3 %
kr. 101-200	22 %
kr. 201-300	33 %
kr. 301-500	32 %
kr. 500 +	9 %
<b>I alt</b>	<b>100%</b>

Dette spørgsmål har kun knap halvdelen af tilskuerne (48%) besvaret.

**Tabel 11. Hvor mange penge bruger tilskuerne pr. pers. på interviewdagene?**

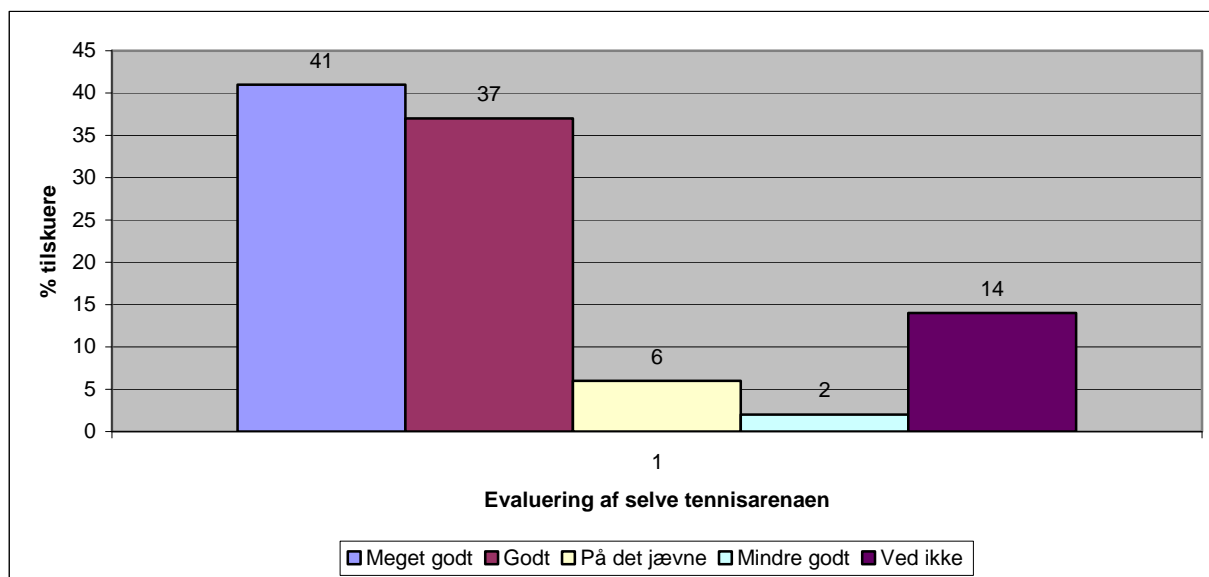
<b>Gns. dagsforbrug pr. tilskuer på interviewdagene</b>	<b>Andel i % af tilskuerne</b>
1-99 kr.	20%
100-199 kr.	47%
200 kr. +	33%
<b>I alt</b>	<b>100%</b>

**Tabel 12. Tilskuernes bedste oplevelse på interviewdagene**

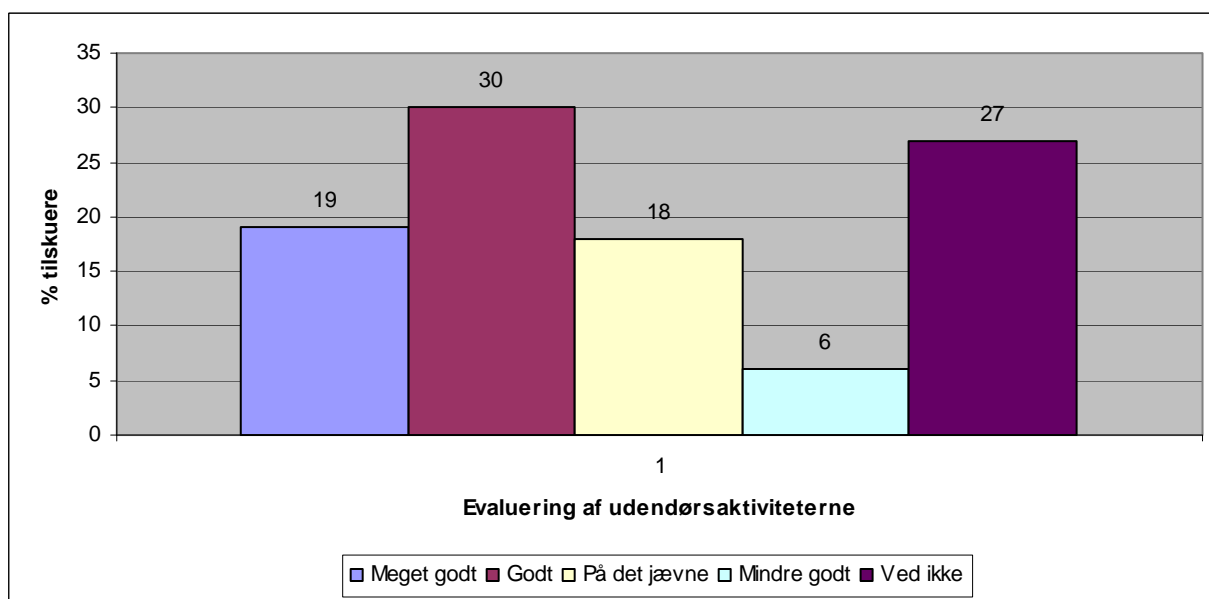
<b>Bedste oplevelse</b>	<b>Andel tilskuere i %</b>
Selve tenniskampen(e)	67%
Publikumsopvarmeren	2%
Forplejningen	4%
Udendørsaktiviteterne	2%
At få autograf af mit idol	1%
Andet	24%
<b>I alt</b>	<b>100%</b>

"Andet" dækker bl.a. "stemningen", "Caroline" og "Kronprinsen" men også en stor del "er lige kommet, så ved det ikke endnu".

**Fig. 4. Tilskuernes evaluering af selve tennisarenaen**



**Fig. 5. Tilskuernes evaluering af udendørsaktiviteterne ved Farum Arena**



**Tabel 13. Tilskuernes totaloplevelse**

Totaloplevelse	Andel tilskuere i %
Over middel	49%
Middel	33%
Skuffende	2%
Ved ikke	16%
<b>I alt</b>	<b>100%</b>

De, der svarer "ved ikke", gør det primært, fordi det er for tidligt i forløbet af svare på.

**Tabel 14. Har oplevelsen i Farum Arena givet tilskuerne lyst til at spille tennis?\***

Har oplevelsen givet tilskuerne lyst til at spille tennis?	Andel tilskuere i %
Ja	19%
Nej	67%
Måske	14%
<b>I alt</b>	<b>100%</b>

\* de der ikke gør det i forvejen

De, der svarer "nej", begrundet det primært med "for gammel"!

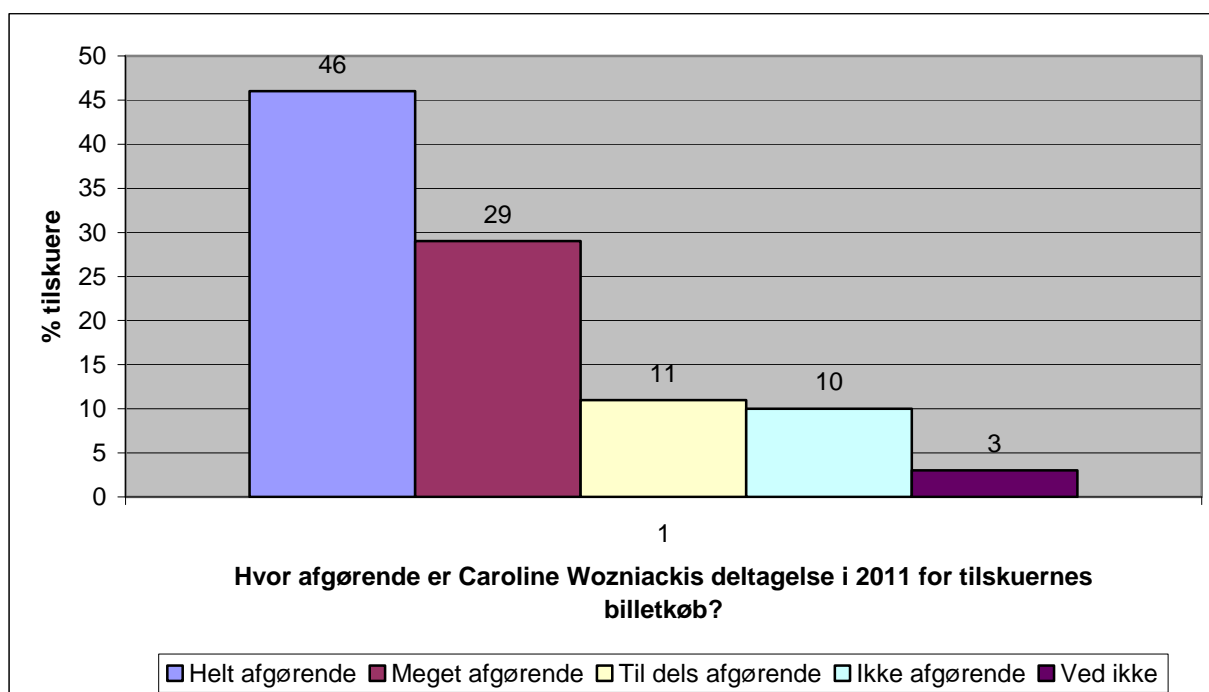
**Tabel 15. Vil tilskuerne anbefale turneringen til andre?**

Vil tilskuerne anbefale turneringen til andre?	Andel tilskuere i %
Ja	71%
Nej	6%
Måske	23%
<b>I alt</b>	<b>100%</b>

**Tabel 16. Vil tilskuerne købe billet til turneringen i 2011?**

Vil tilskuerne købe billet til turneringen i 2011?	Andel tilskuere i %
Ja	49%
Nej	7%
Måske	44%
<b>I alt</b>	<b>100%</b>

**Figur 6. Hvor afgørende er Caroline Wozniackis deltagelse i turneringen i 2011 for tilskuernes billetkøb?**



## BILAG 3 – kvalitative uddybninger, tilskuermålingerne

De hyppigste udsagn er markeret med *kursiv* men er kun nævnt én gang, selvom de optræder flere gange i den indhentede datamængde.

### Uddybning af tabel 5. Hvordan blev tilskuerne bekendt med turneringen?

- *Berlingske Tidende*
- nettet
- Dragør Tennis
- Carolines website
- e-box
- Sony Ericsson WTA-side
- DSBs hjemmeside
- *internettet*
- *Børsen* - mail/konkurrence
- Nakskov Tennisklub;
- nevø
- erhvervsforeningen
- ikke nævnt
- email from DSB
- er frivillig ved tennis i KBH Hallen -Copenhagen open, legends "live"
- invitation
- Frits Hansen-VIP
- eb/bt
- sponsor (Miele)
- infomøde
- elektriker i arenaen
- dagblade
- pol.dk->aport
- blade
- *Sponsor Sony Ericsson*
- underviser eboks ejer
- tennisvenner
- *politiken*
- annonce på nettet
- sport event denmark
- tennisavisen
- konens arbejdsplads (Farum park)

### Uddybning af fig. 2. Hvorfor valgte tilskuerne at følge turneringen "live"?

- *Caroline Wozniacki*
- hygge
- gave til mormor
- sponsor
- er lokal
- hygge m kolleger
- god pris

- frivillig
- socialt -afsted med venner
- ledsager til tennisinteresseret
- hjælpe klubben
- datter er boldpige
- sammen med kæresten
- sammen med mormor
- min datter er frivillig hjælper
- min datter spiller meget
- stor begivenhed i Danmark
- for mine børns skyld
- jeg vandt billetter
- selskabet
- en spændende oplevelse
- spændende at se tenniskamp
- fik god tilbud
- *social udflugt*
- se tennis "live"
- fri bar
- inspiration til eget spil
- intimacy
- sammen med venner
- networking/sjov
- *hygge*
- Første WTA in DK
- Har spillet tennis 1942 spiller stadig; Deltaget i unionsarbejde i DTF; Har modtaget kæder af DIF for mange års arbejde for sporten i DK lokalt.
- *vandt billetter*
- overraskede min far (tennisfan) m billet
- min søn ville gerne se den
- tidligere sportsjournalist i Det Berlingske Hus (11 år)
- underholdning-øl!
- var i nærheden
- firmatilbud
- *stemningen*
- evt mulighed for foto
- tennis 1070
- god mulighed for at se en tenniskamp
- ønskede at se WTA

#### Uddybning af fig. 4. Hvad syntes tilskuerne om selve tennisarenaen?

- svært at finde toilet; for få toiletter, for lang kø
- Perfekte omgivelser
- for langt til court 1
- ikke handikapvenlig
- for varmt
- Den er lidt kold
- *sæderne knirker*
- for mange tomme sponsorpladser
- indeklimaet er ikke i top
- gamle sæder
- for meget ventilatorlarm
- *Har ikke været i arenaen endnu*
- første række er dårlig hvor vi sidder
- kun en vej ud til toiletter
- +Brix
- KB-Hallen er bedst
- Burde være i KB-Hallen
- svært at se hvilken blok én hører til - småbogstaver - utydeligt
- ville have "meget godt" mad
- *får lys i øjnene fra projektor*
- *Dårlige sæder*
- *Tennis skal ses udendørs*
- Peter B er Gud
- mangel på baner
- ser godt!
- kedeligt (dyrt) mad
- Peter Brixtofte, trods urent trav
- for ustabile tribuner
- men meget ensformig musik
- kø - for lange køer v bar/mad
- burde være udenfor
- så godt ud i tv
- oplysninger omkring hvor pladserne er gode
- *hårde stole*, dårligt med barrierer ved luksusborde
- dobbelt booking, manglende - for lidt udvalg - fortæring
- det er for varmt inde
- første række bag dommeren, kan man kun se det halve af banen
- dårlige dommere
- *for varmt, dårlig ventilation*
- ingen mulighed for at købe andet mad
- for langt mellem træningsplanene, bane 1 og arena; dårlig ind/udgangsforhold i hallen!
- *Ærgerligt at begge baner ikke er sammen*
- It's a little remote. Better to use a famous or well known city's name. Copenhagen maybe?
- Ok, Bortset fra dårlige pladser

- Ustabil struktur (trapper og se der)+mangler spisesteder
- Arrangører kan ikke gøre for at de bedste spillere er i US for at spille US Open
- Det er for langt til bane 2
- godt udsyn alle steder
- skidt på tv - godt i virkeligheden
- men for høj musik
- for tungt mellem tennisbanerne her i Farum
- flot bane

### **Uddybning af fig. 5. Hvad syntes tilskuerne om udendørsaktiviteterne?**

- gerne nogle caféborde
- ikke det vilde
- skal ikke laves for min skyld :)
- gik bare forbi, men sønnen synes godt om underholdningsaktiviteterne
- passer målgruppen
- program for hvad der sker
- ingen interesse
- giver hygge
- godt sat op
- Har kun været i Farum Arena
- Parkering af biler er ok-plads nok
- *kedeligt*
- *Har ikke brugt dem*
- *ikke set endnu*
- Flere "butikker" som i Hamburg. Farum kunne have små boder/butikker. Mere for børnene, fx minitennis.
- kunne dog godt gøre mere ud af det
- *godt med aktiviteter for de små*
- for meget reklame
- ikke set endnu
- *Gerne flere aktiviteter næste år*+spørge lokale foreninger om at deltage i 2011
- Familier med børn hygger sig
- Hysteri omkring den røde løber og tæppe ved udstillet bil. Jeg som sponsor/del af firmaarrangement blev irettesat, fordi jeg trådte ind på det røde tæppe ti. 3. aug. (lige før HRH Kronprins Frederik ankom)
- ikke specielt spændende eller attraktive
- må godt være lidt flere - eks en tennisbane for børn. Spillere til at hjælpe børnene
- godt m Hjerteforeningen, OK med kommercielle
- svært at finde indgangen
- professionelt sat op
- har været til andre turneringer fx *I Hamburg, hvor der var mere knald på*. Her er for tomt.
- ikke set så meget, men virker prof. og gode og ordnede forhold
- kapitalistisk anlagt
- Rød løber blokene

- flere spisesteder, som i KB-Hallen
- flere pølsevogne, etc
- Virker en smule rodet!
- ikke så indbydende og svært at se hvad de ville have folk til
- må gerne lave 1 dag med spillere ud foran
- har ikke kigget
- halvdelen af boderne halvtomme
- sponsorer for passive
- *mere liv! flere aktiviteter! stemning*
- ik" set
- gik bare forbi - ingen interesse
- bedre madforhold, bedre henvisning til indgangen
- mangler askebægre
- bedre logistik/planlægning (rummæssigt)
- hyggeligt -virker dog lidt kaotisk ved indgangen

#### **Uddybning af tabel 12. Hvad var tilskuernes bedste oplevelse på interviewdagen(e)?**

- at hilse på Eivind Lauterbach
- *stemningen*
- forplejningen er for dårlig og dyr
- se de kendte
- den har vi til gode
- fine faciliteter
- trykket hånd med Flemming Toft
- kronprinsen
- H.K.H Kr Pr Frederik
- kontakt me sponsorer
- mad
- *ved ikke endnu*
- de mange mennesker
- trykket hånd med Flemming Toft
- har ikke oplevet andet endnu
- professionel service
- ikke set kampen endnu - venlig modtagelse ved indgangen
- *socialt*
- *Caroline*
- god mad
- se tennis
- frokost
- fodbold med sønnen
- maden!

- det frivillige arbejde
- vip treatment
- stemning og kammeraterne
- plads til at sidde
- selve tenniskampene, at få autograf af mit idol
- elendig forplejning; lige kommet
- Hilst på CW og sagt tillykke
- publikumopvarmeren og udendørsaktiviteter
- Anna Chajvetatche og Na Li
- fri bar
- fadøl foreløbigt - for tidligt at spørge
- stemning
- at se kommende kampe
- omgivelserne som er nye
- Audi-presentation
- har den nok tilgode
- dårlige sandwich og dyre

### **Uddybning, tabel 13. Hvordan var tilskuernes totaloplevelse på interviewdagen(e)?**

- i gang
- ikke nok mad
- kedelige små sandwich/kedelig forplejning
- *Mad og drikke er for dyr. Andre turneringer er større og billigere udbud, og der må gerne medbringes mad og drikke, frugt osv*
- mangel på ordentlig mad
- mangler en kamp
- Det er ok med priserne, men se mit eksempel:  
De åbne italienske mesterskaber i Rom og AEGON Classic i Birmingham er både meget billigere og bedre. Eks deltager i år var Maria Sharapova, Na Li, Aravane Resai og debutanten fra USA. Alison Riske.
- Jeg synes, at billetprisen er lidt over kanten. Vi er en familie på 2 børn og 2 voksne. Det har i billetpris kostet os 1600+gebyr. Måske I skulle overveje at have en billetpris til voksne og en til barn.
- hvis Wosniacki vinder
- Gerne bedre muligheder for spisning
- *Caroline har en meget stor betydning for oplevelsen*
- Fejlproportioneret pris (burde ligge lavere i starten)
- 1500 max pris per person til 10 personers bord
- god motagelse+venlige mennesker
- er lige kommet, men er sikker på det bliver helt i top
- kampene er ikke gået igang, men jeg glæder mig
- tv i VIP loungen  
ens behandling af alle spillere
- *blok c første række, elendige plaser - kan ikke se banen*
- mangler kamp->spiller->beskrivelser på dagen, med sidste data
- tidligt på dagen, kun set 1 kamp, for Wozniacki
- Personale i "cafeområde" var ikke godt forberedt
- For at tidligt at sige
- jeg kan for at se tennis og det fik jeg
- elsker at se tennis
- kommer an på hovedkampen
- positivt indtryk indtil videre
- Dansepigerne går altså ikke; bedre publikumsopvarming ex: "bølgen", "tilråb
- selve skiltningen til Arenaen kunne være bedre;  
plakater mangler
- boderne - gør ikke opmærksom på udsolgte varer
- Ikke alle VIP-gæster virker lige interesseret i tennis!

### **Uddybning, tabel 15. Vil tilskuerne anbefale turneringen til andre?**

- hvis også der er fri bar
- *gør allerede*
- *helt bestemt.*  
Det burde være 85% udsolgt til fredag, lørdag og søndag.
- hvis resten af aften er god
- Det kommer an på prisen
- for gammel
- ingen i omgangskredsen interesserer sig for tennis
- *spiller i forvejen*
- Har allerede solgt mange billetter til Nakskov Tennisklub medlemmer. Har dog ikke solgt alle tildelte billetter til klinikken
- Det skyldes Caroline, hu er fantastisk for DK tennis og sporten
- *har ikke set kampen endnu*
- fordel for DK at de har en event af denne kaliber - løft for dansk idræt (som et forbillede)
- Specielt hvis den er i Farum
- tennis er et godt spil
- Det kommer an på da flytte til juni måned
- gør lidt mere ud af maden, så man kan være her lidt længere tid. Lidt hyggeligere "restaurant
- ikke hver dag vi har WTA turnering
- har været hyggeligt
- kender ikke det sportslige niveau
- Støtte op om lokalsamfundet; fantastisk at ha" sådan en stor event i DK.  
ser gerne større penge i det næste gang

### Uddybning af tabel 16. Vil tilskuerne købe billet igen i 2011?

- jeg åben for sponsor billetter
- I hvert fald til C W
- positiv oplevelse
- hellere herretennis
- ikke hvis jeg skal på langlandsfestival
- proportioner af pris og afstand
- kunne godt finde på
- vigtigt af familier har råd
- hjælper klubben igen næste år
- hvis den er billigere
- kommer an på hvordan det går
- lokal støtte. Håber de kommer igen
- måske vil jeg igen være frivillig
- *kommer an på deltagere (højt på ranglisten, top-10)*
- hvis de rettet spillere er her
- tror ikke har muligheden
- Betaler ik" for tennis
- Hvis der var flere spillere med
- Tror jeg får billetter foræret alligevel.
- sponsor
- ja, hvis ikke vi får sponsorbilletter
- *hvis der er et dansk navn som trækker - så ja*
- *hvis prisen er rigtig*
- hvis man kan være med til at bestemme pladser
- er frivillig
- pga de høje priser:  
-for dyrt at ha" hele familien med  
-en hel uges billet for dyr
- afhænger af prisen og "store" navne
- 1) temperaturen i hallen er ikke rimelig for publikum og spillerne
- 2) Visitationen efter flasker vand, frugt og mad. Ved indgange virker meget generende og helt uacceptabelt.  
Formålet er ikke forståeligt  
Priserne er urimelige i kiosken
- 3) Vand+frugt må man da medbringe. Gymnastiske øvelser for piger i nogle af pariserne er til stor irritation for koncentrationen af spillet.  
Den underholdning er til skade for helbredet
- depends also on the attending players
- hvis der kommer være flere gode spillere
- spiller allerede
- kommer an på resten af oplevelsen i aften
- *hvis prisniveauet bliver sat lidt ned*

**Uddybning af fig. 6. Hvor afgørende er Caroline Wozniackis deltagelse i 2011 tilskuernes evt. billetkøb?**

- *Kommer an på om der er andre top-10-spillere*
- *Kunne være jeg kom hvis der var en anden dansker på samme niveau*
- kommer hvis der er andre top 10 spillere
- mere opbakning med en dansker
- ser også gerne andre danskere
- hvis der kommer andre større navne
- *Ingen WTA på dansk grund uden Caroline Wozniacki - siger sig selv*
- ikke kun for at se C.W - også måske andre på samme niveau
- gerne nye navne
- billetten var en gave, køber alligevel ikke billet

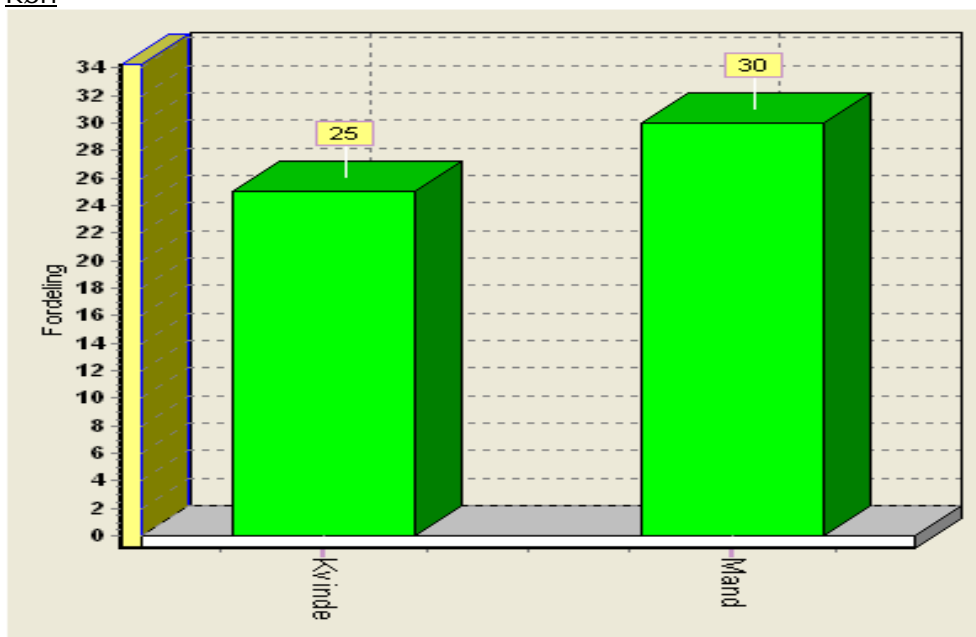
## BILAG 4.

### Frivillighedsundersøgelse – kvalitative resultater:

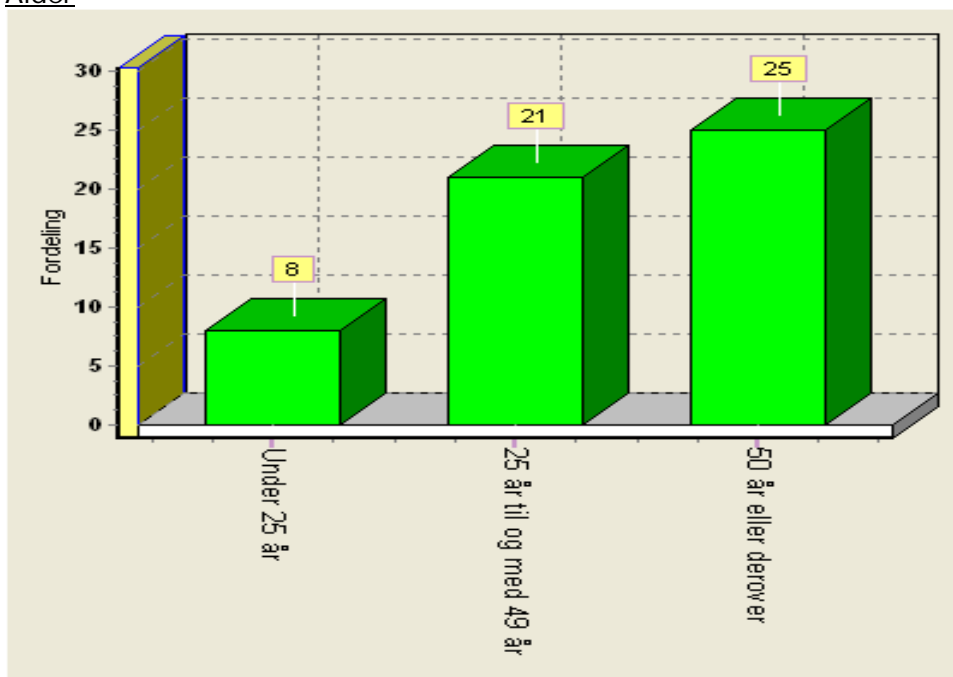
Bemærk at i denne grafiske fremstilling af resultaterne viser søjlerne antal afgivne svar og ikke %-fordeling som i Resumé. Bemærk også, at det i flere tilfælde var muligt at afgive mere end én stemme.

I de tilfælde hvor svarene lyder på "andet", og hvor der i disse gemmer sig svar, der rettelig hører hjemme i en af de forhåndsdefinerede svarkategorier, er der korrigeret for dette %-fordelingen i Resumé. Alle kvalitative uddybninger af ovenstående er at finde i bilag 5.

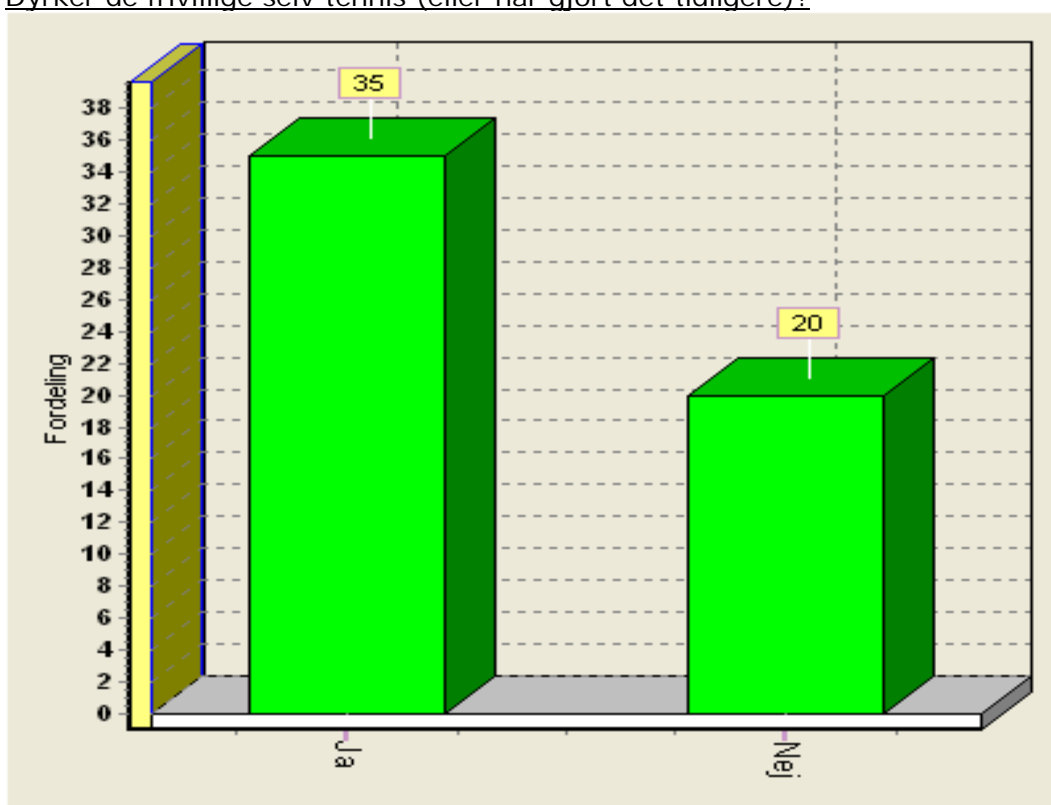
#### Køn



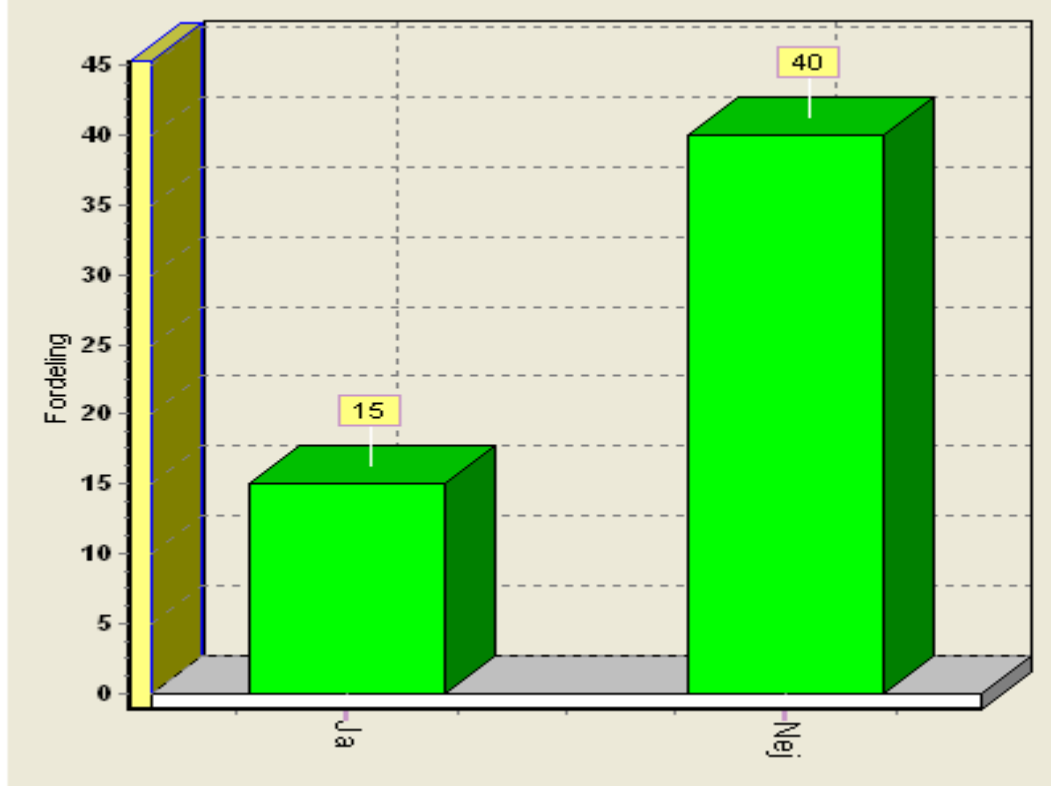
#### Alder



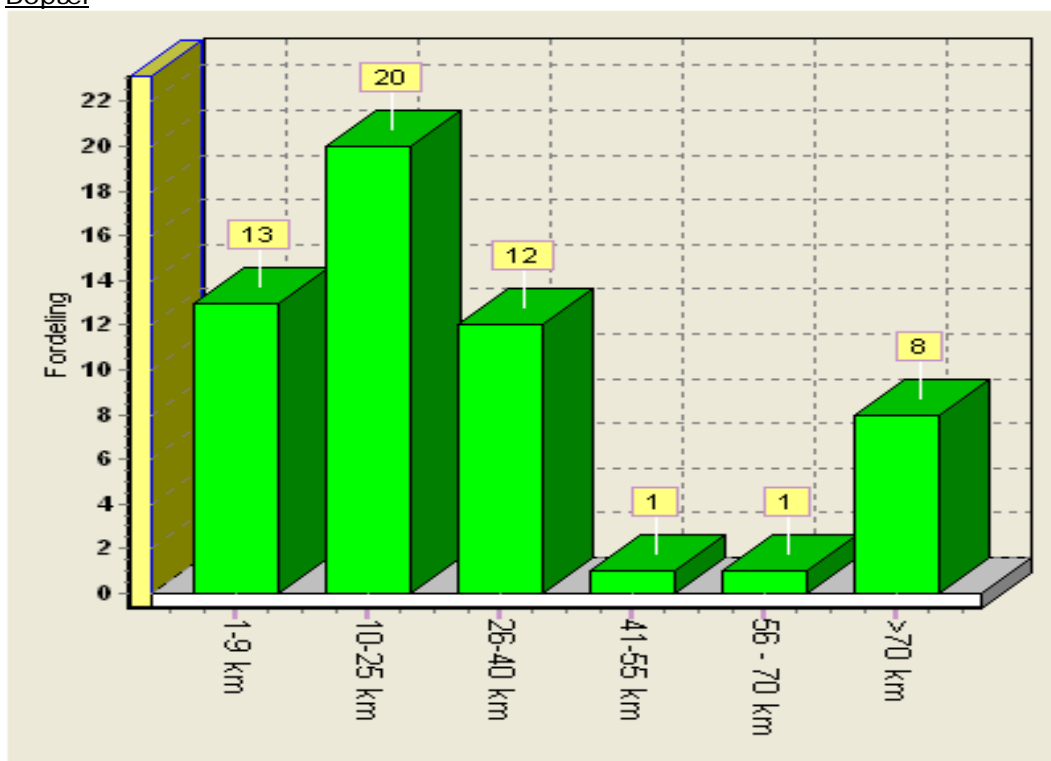
Dyrker de frivillige selv tennis (eller har gjort det tidligere)?



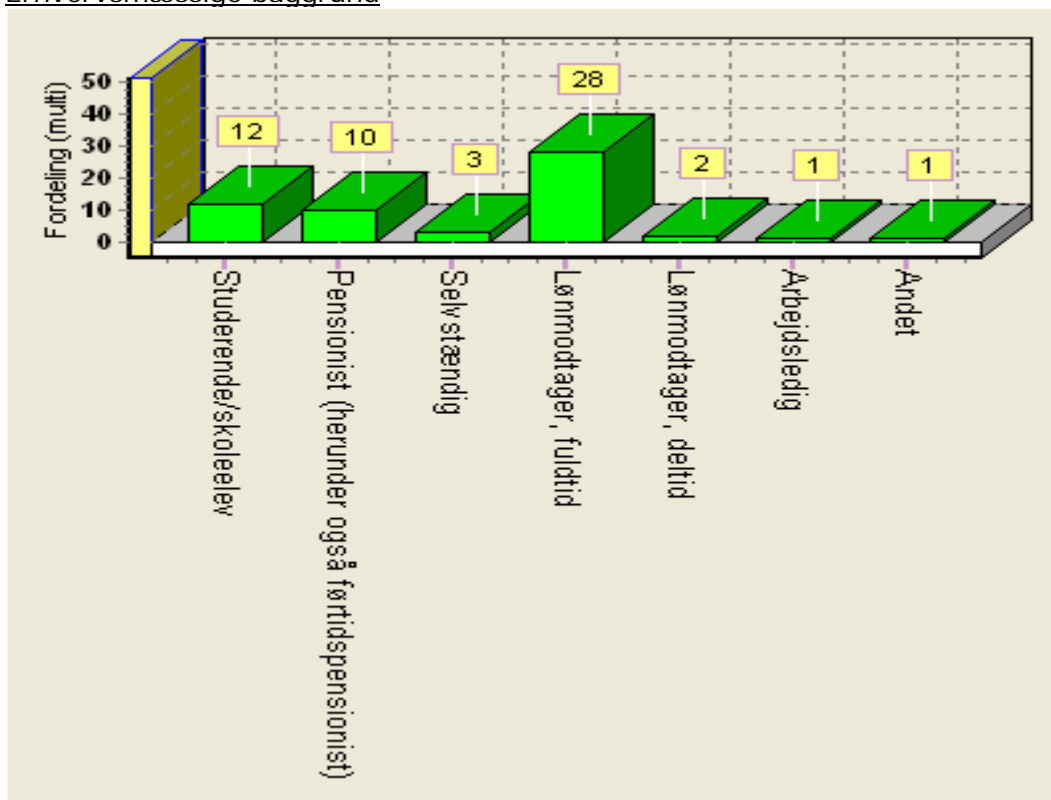
Har de frivilliges interesse for tennis ændret sig, efter de har hjulpet til i Farum?



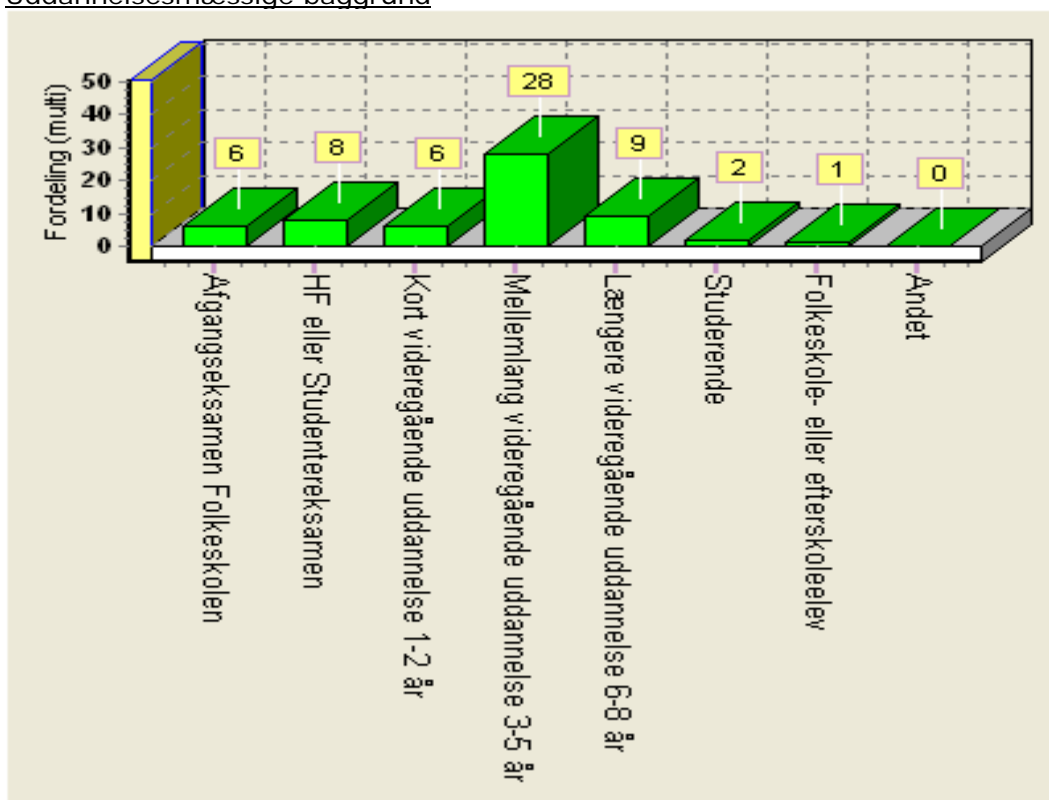
## Bopæl



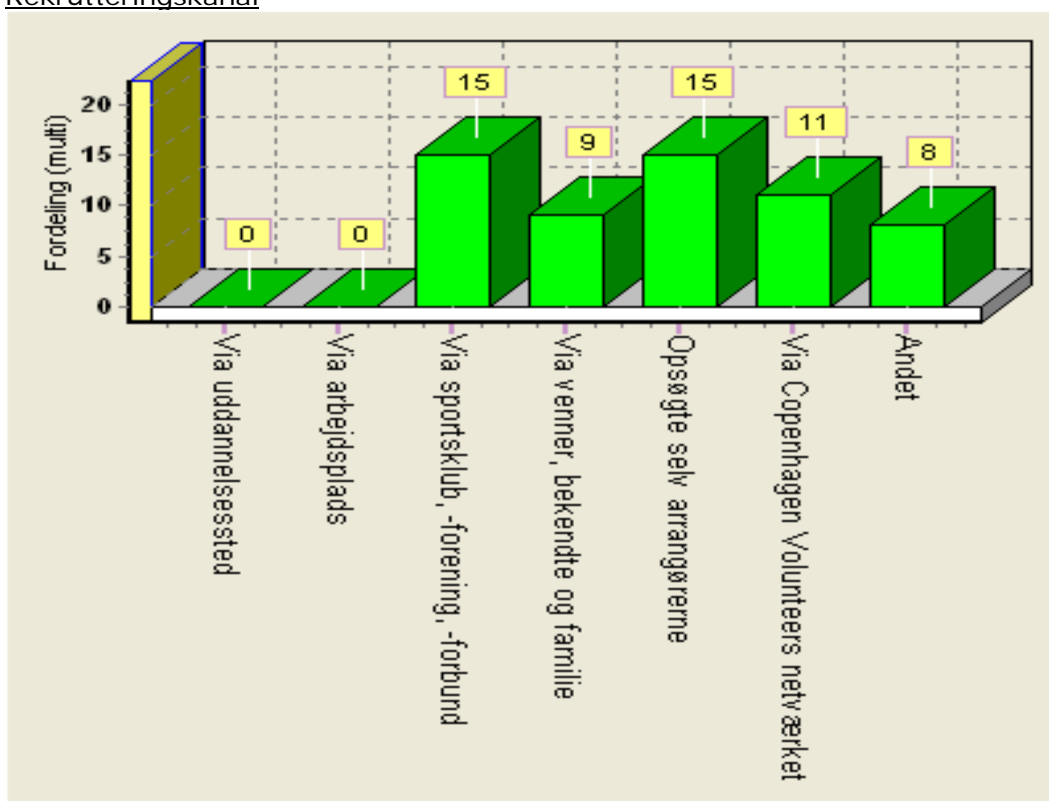
## Erhvervsmaessige baggrund



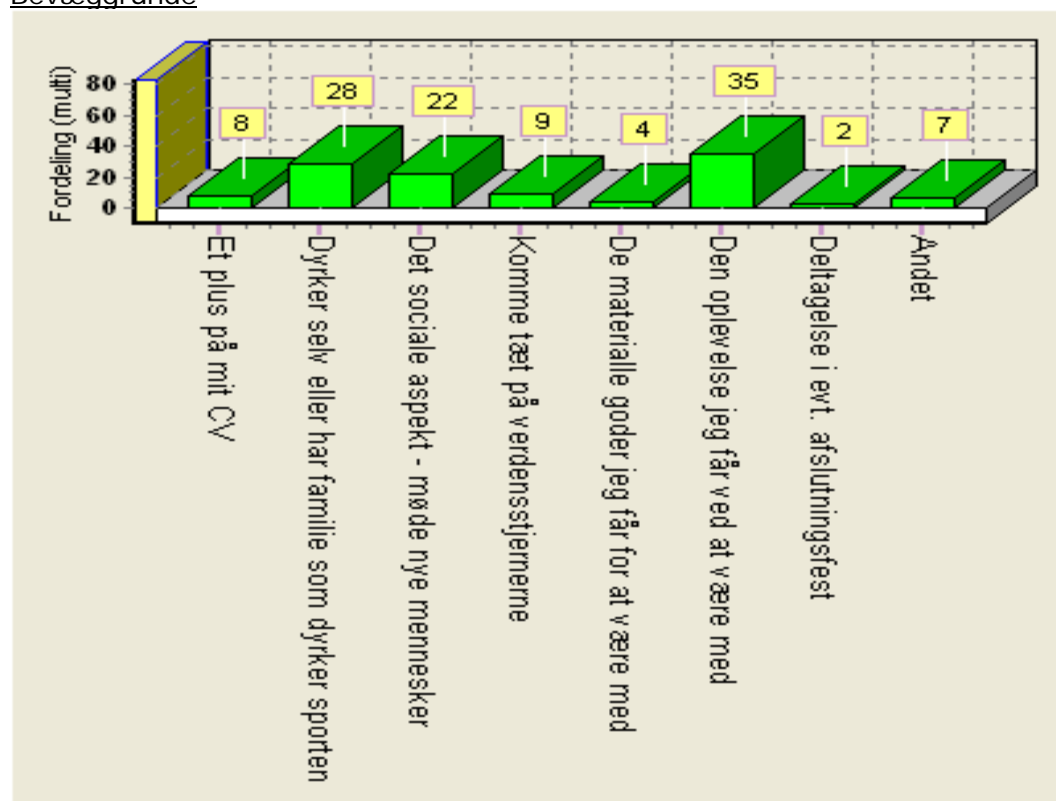
### Uddannelsesmæssige baggrund



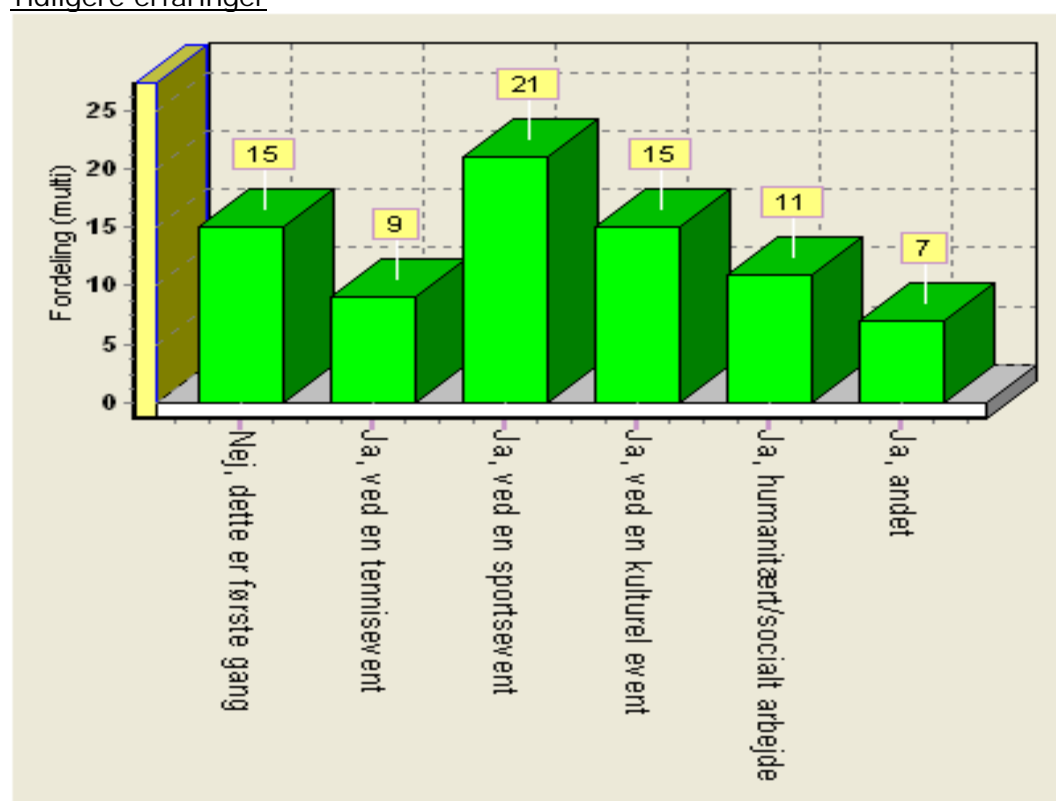
### Rekrutteringskanal



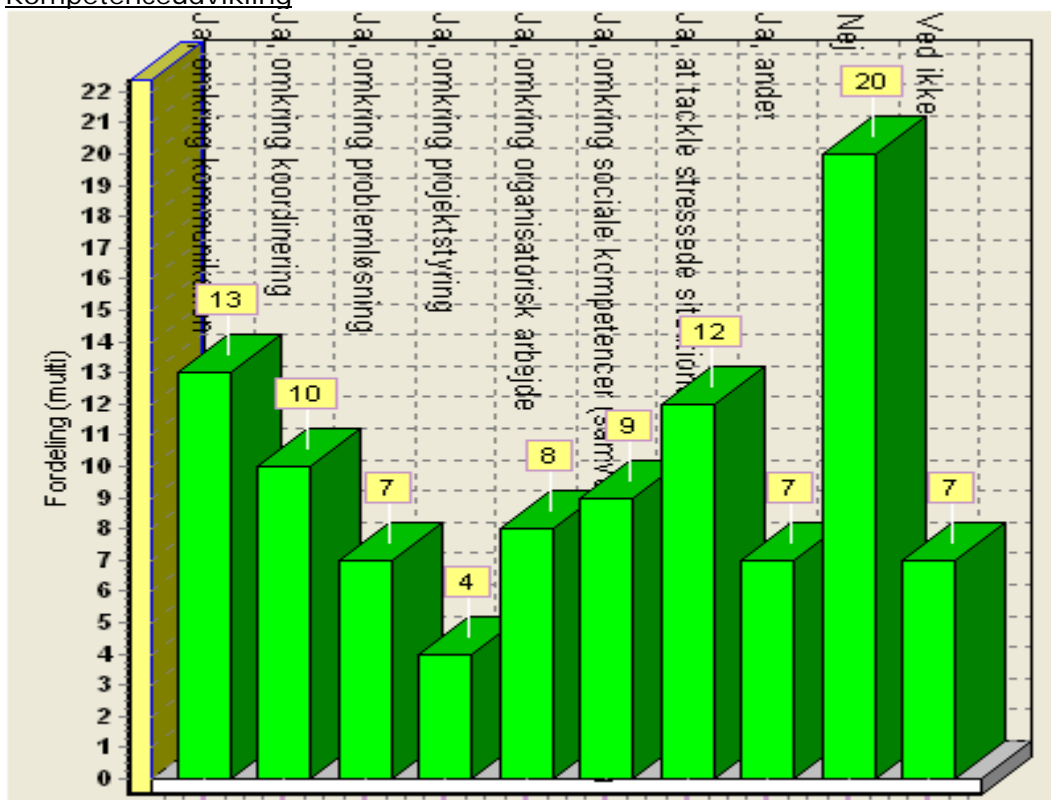
## Bevæggrunde



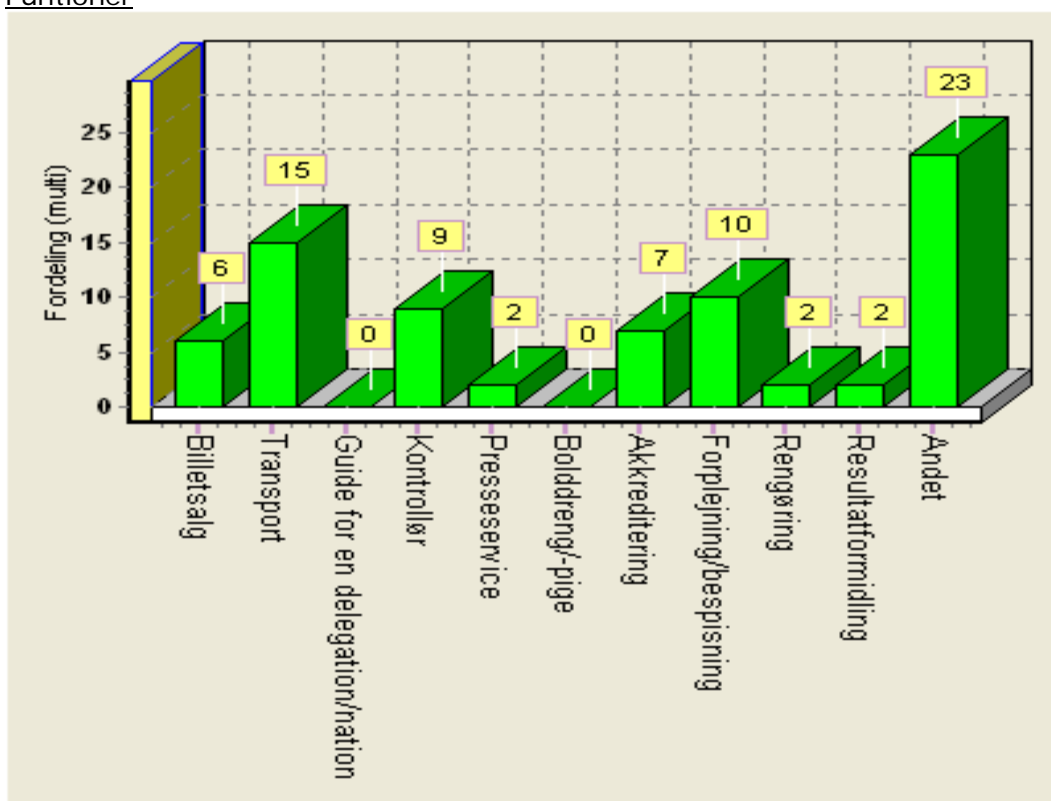
## Tidligere erfaringer



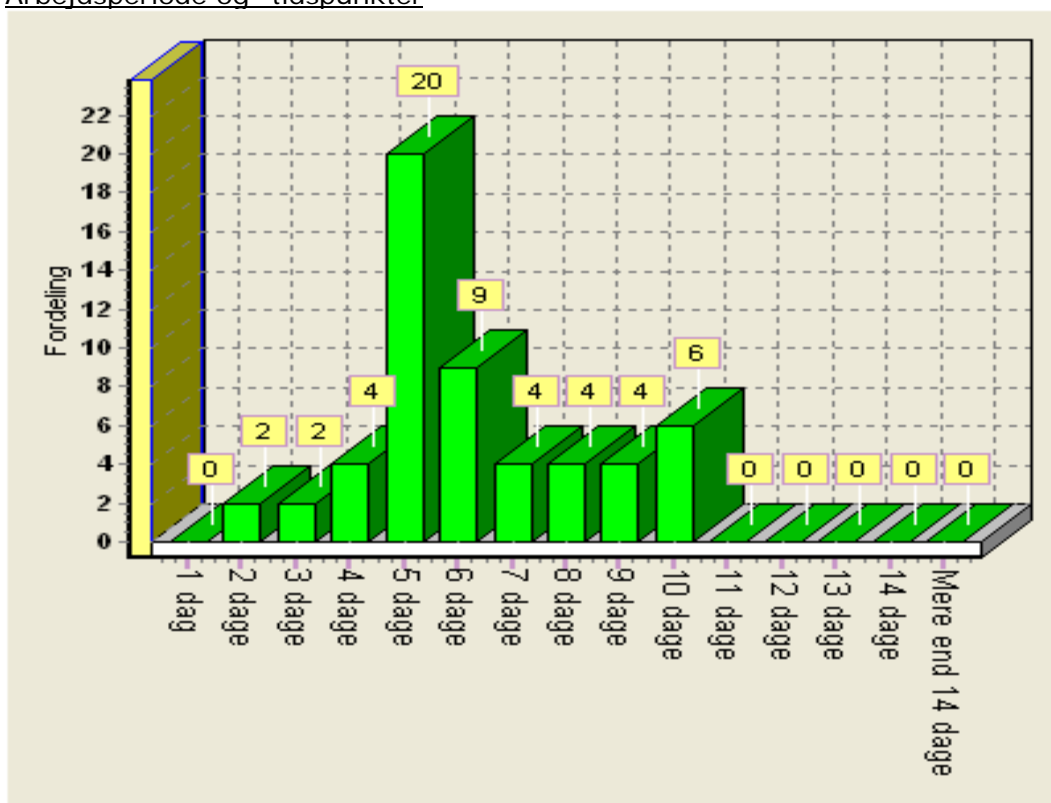
### Kompetenceudvikling



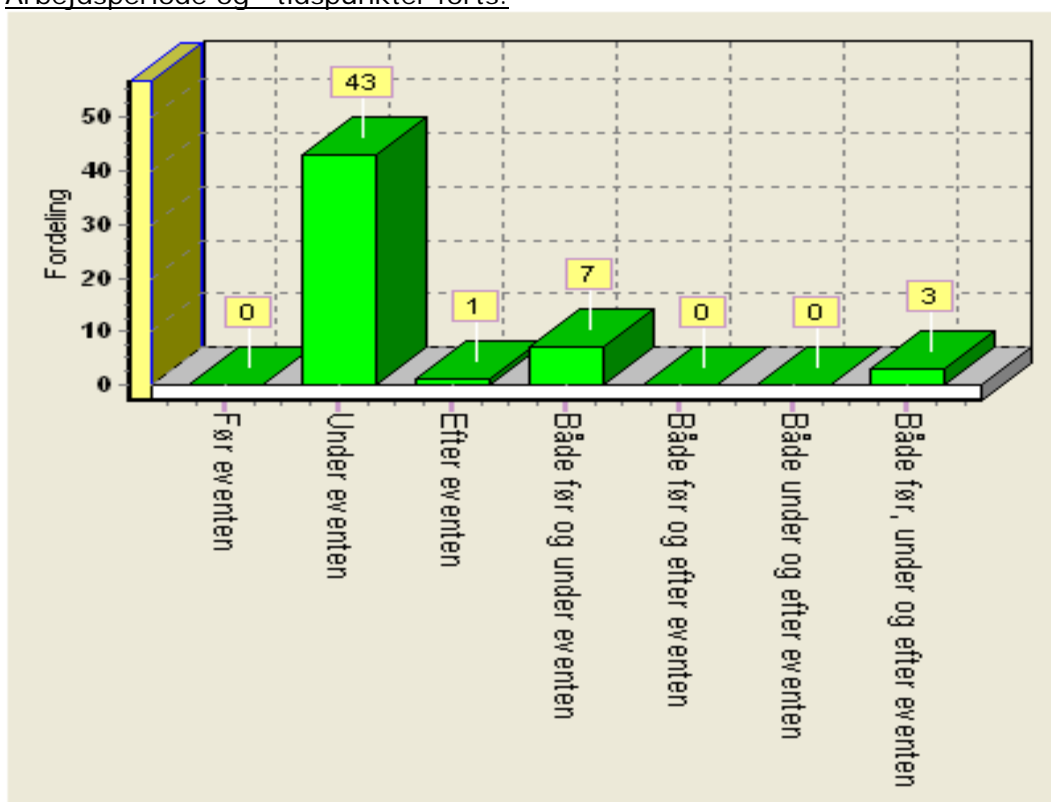
### Funtioner



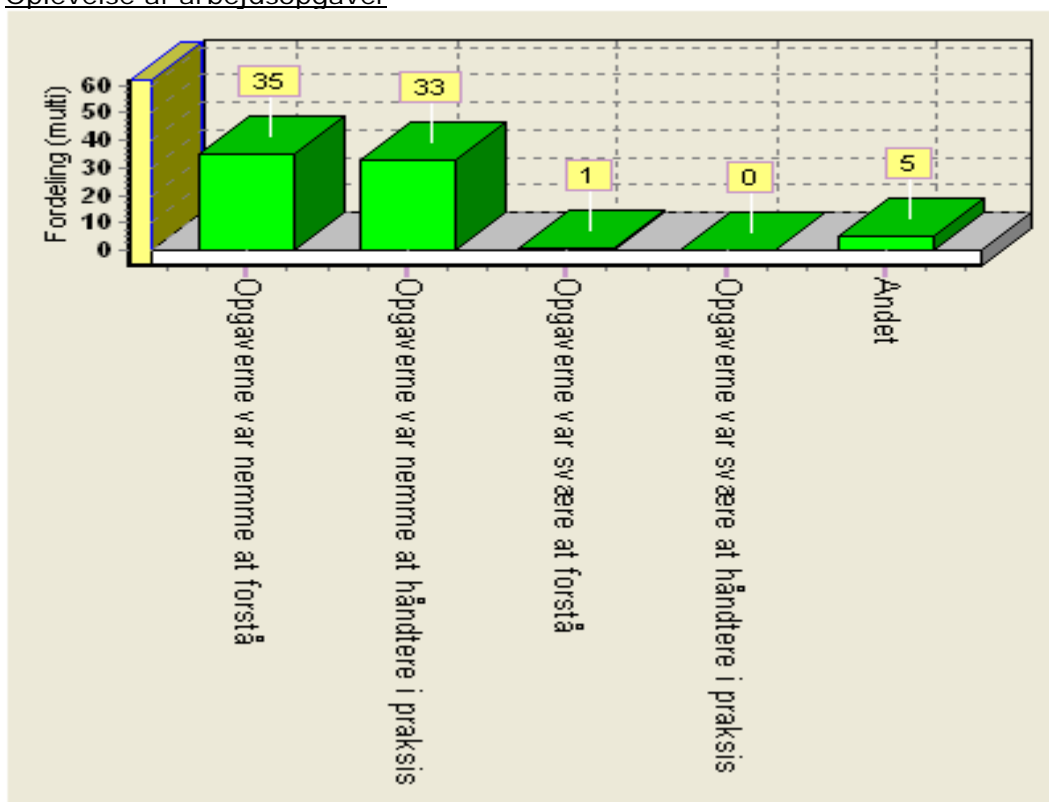
Arbejdsperiode og -tidspunkter



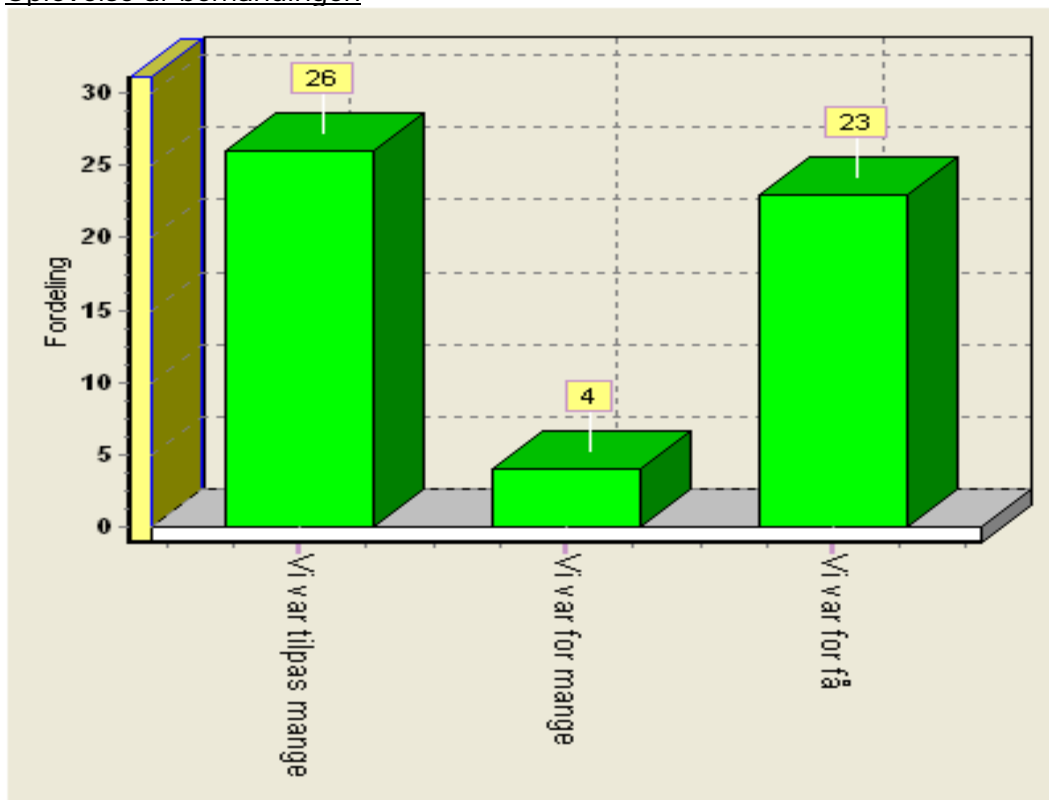
Arbejdsperiode og -tidspunkter forts.



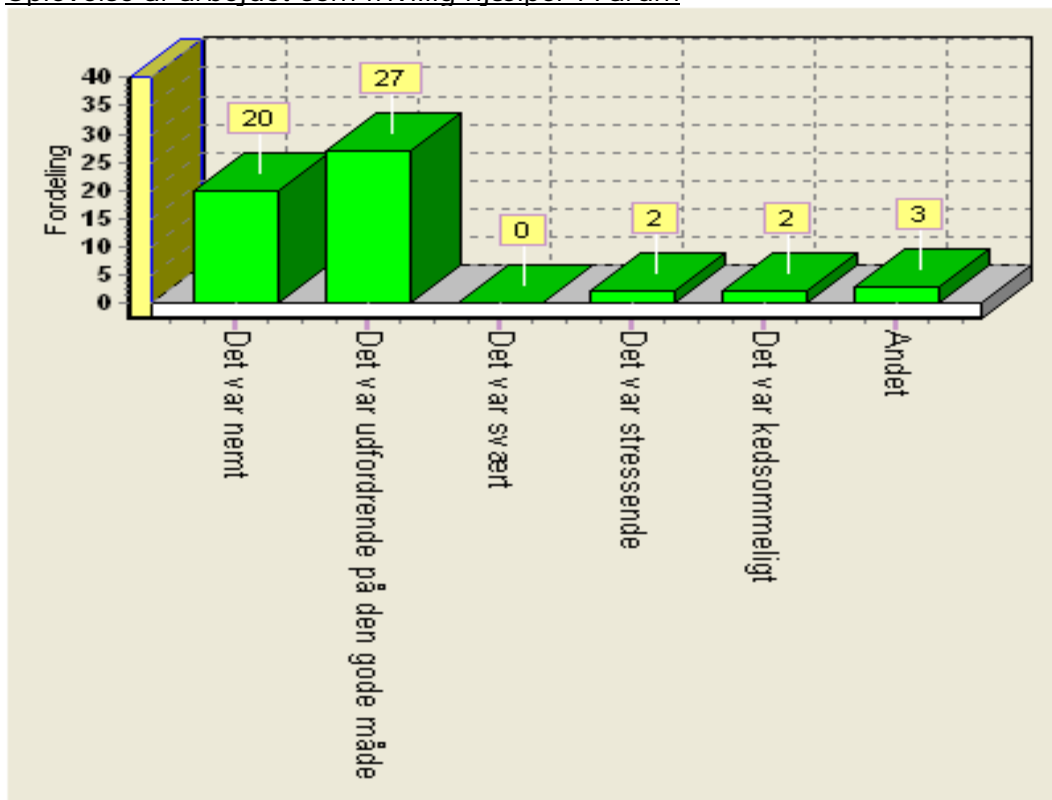
### Oplevelse af arbejdsopgaver



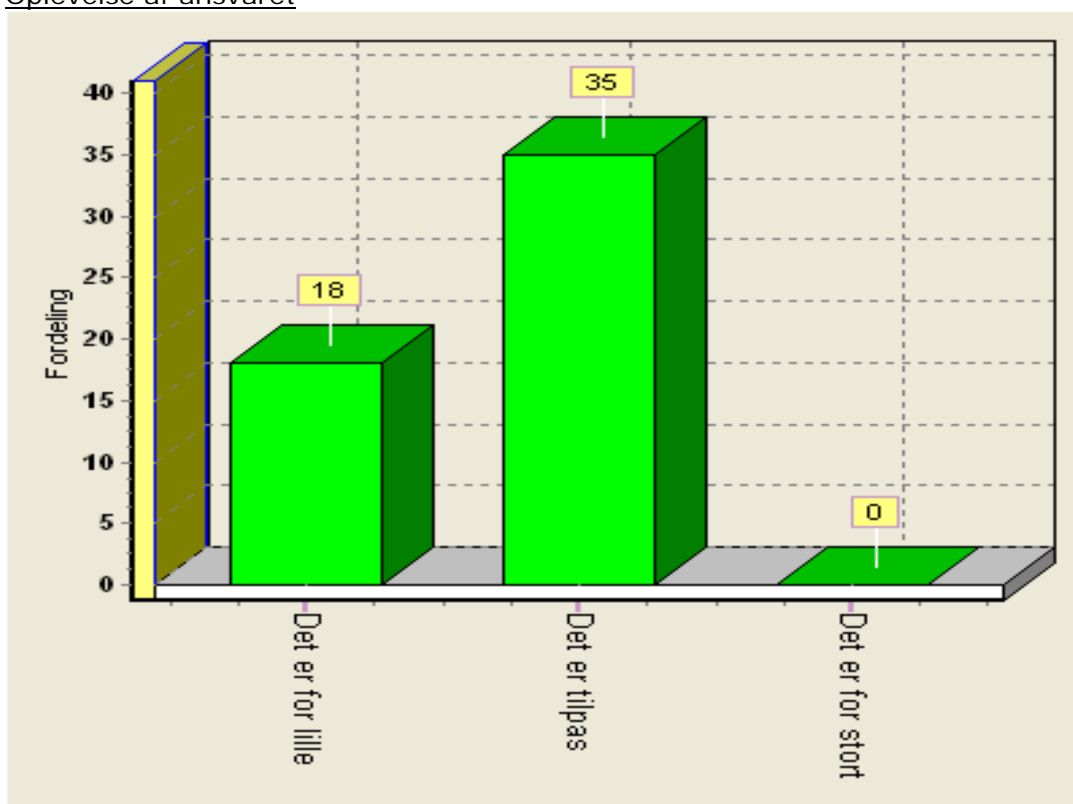
### Oplevelse af bemanningen



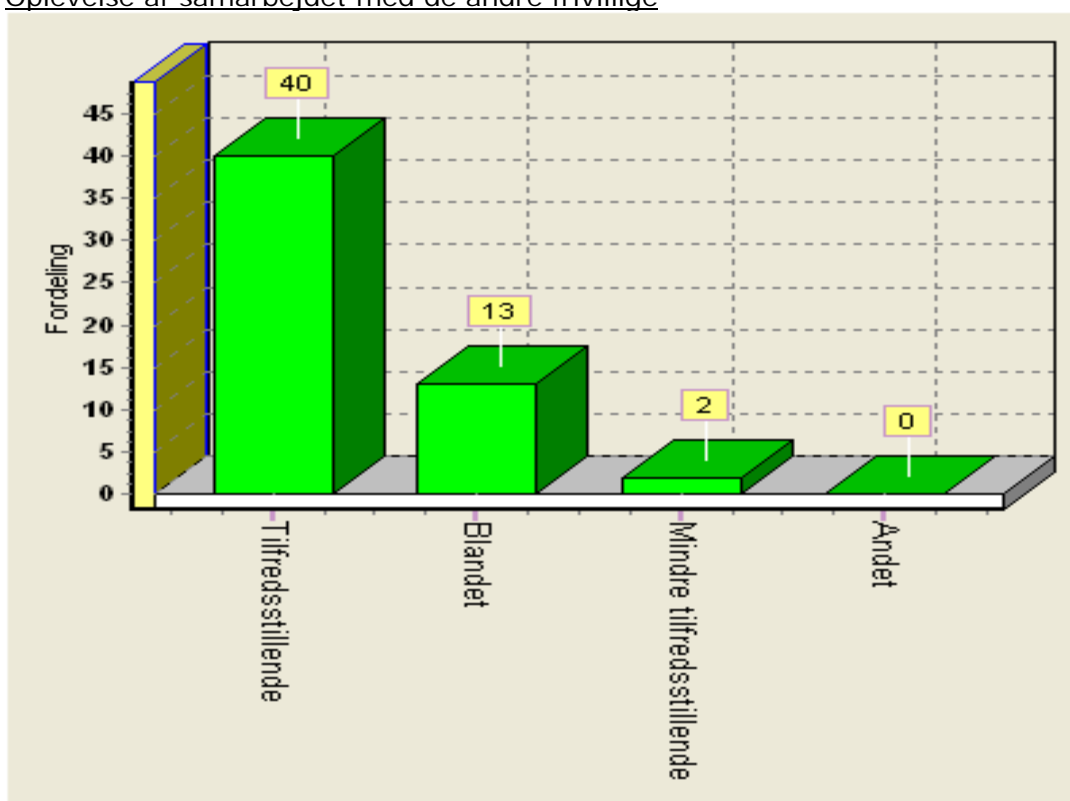
### Oplevelse af arbejdet som frivillig hjælper i Farum



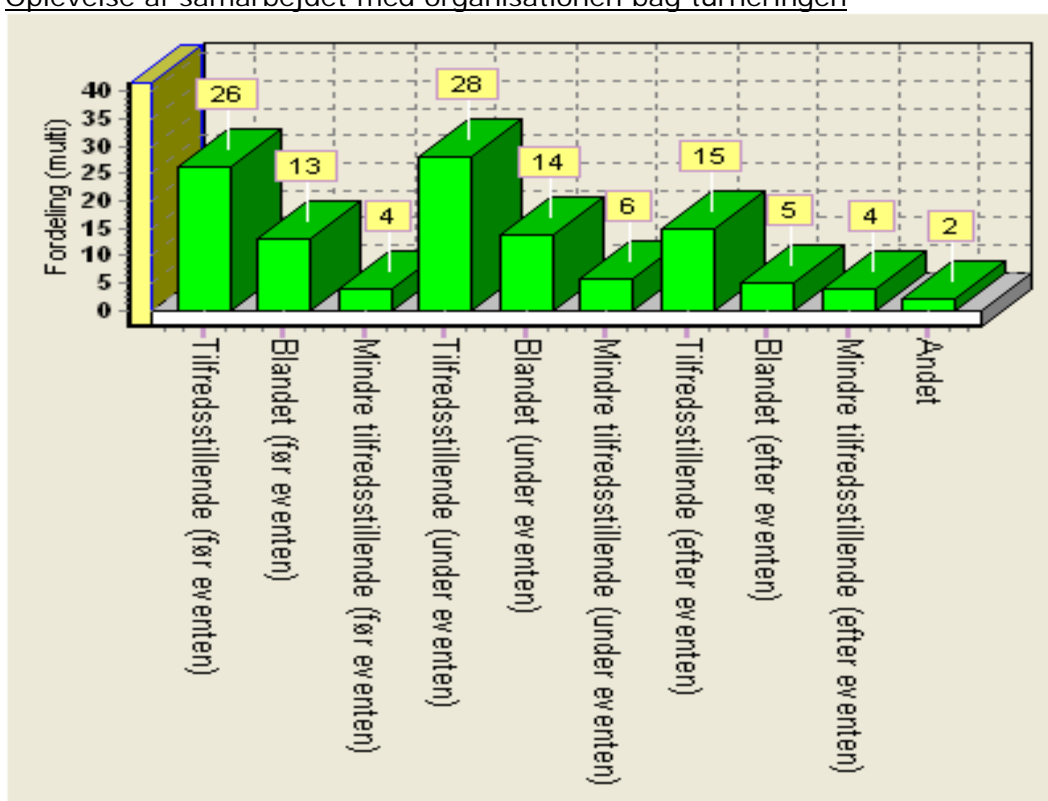
### Oplevelse af ansvaret



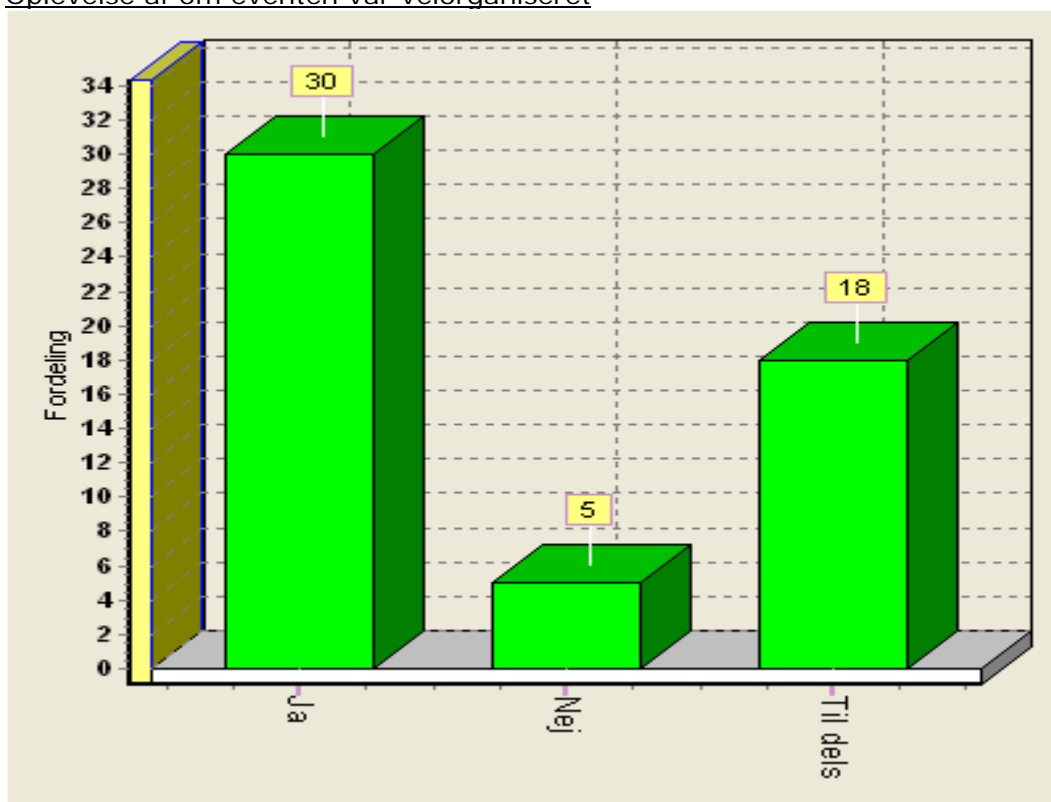
### Oplevelse af samarbejdet med de andre frivillige



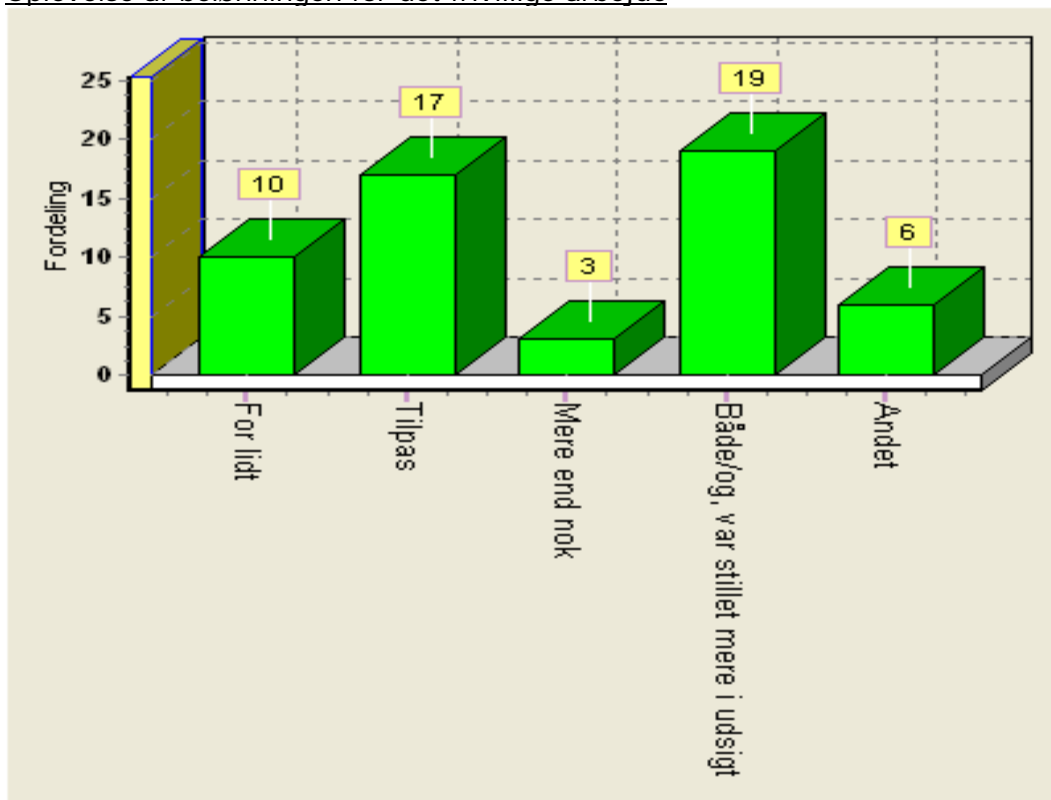
### Oplevelse af samarbejdet med organisationen bag turneringen



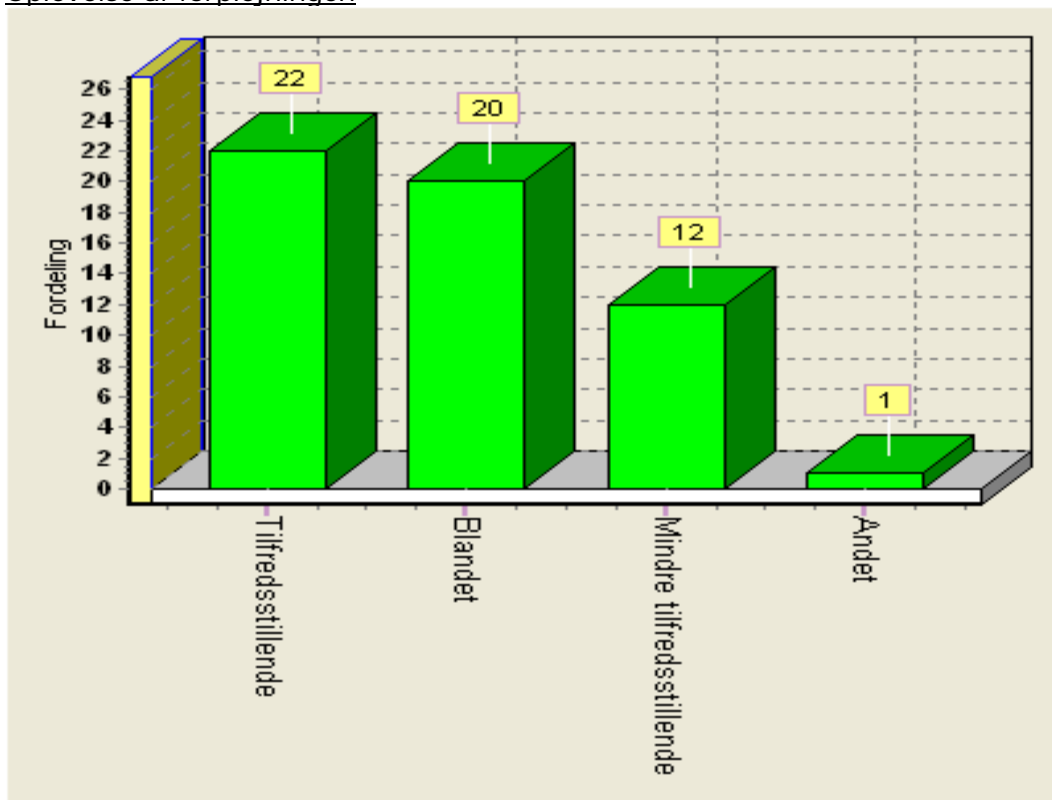
Oplevelse af om eventen var velorganiseret



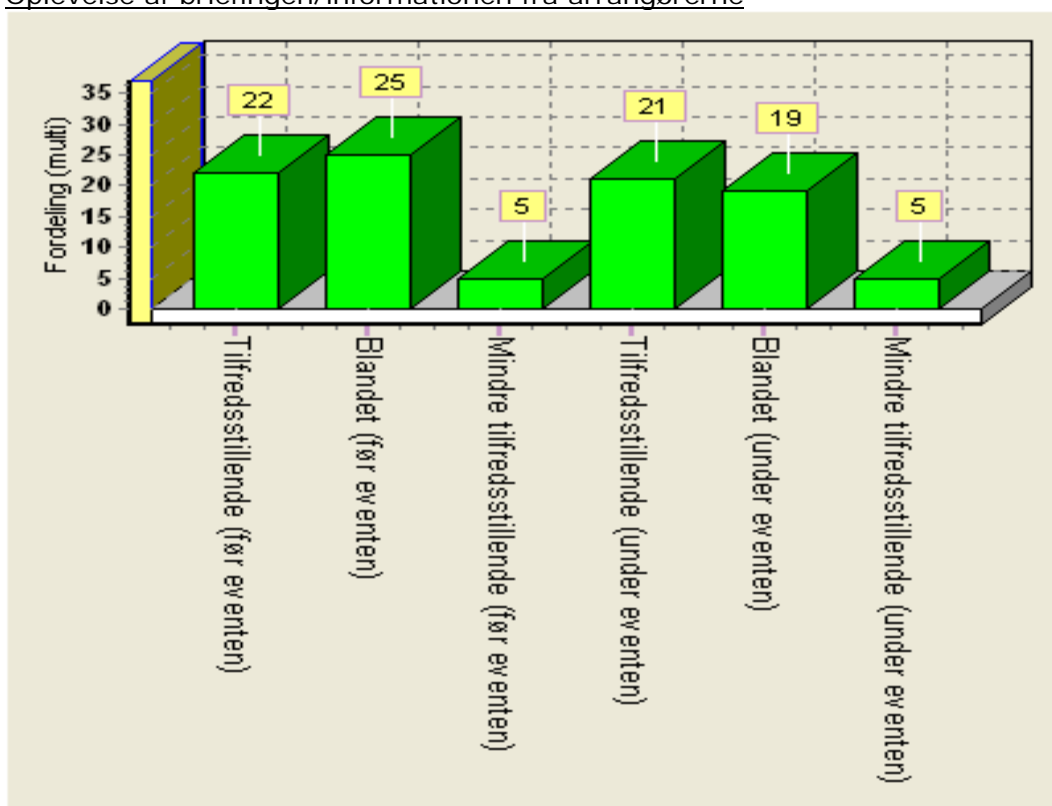
Oplevelse af belønningen for det frivillige arbejde



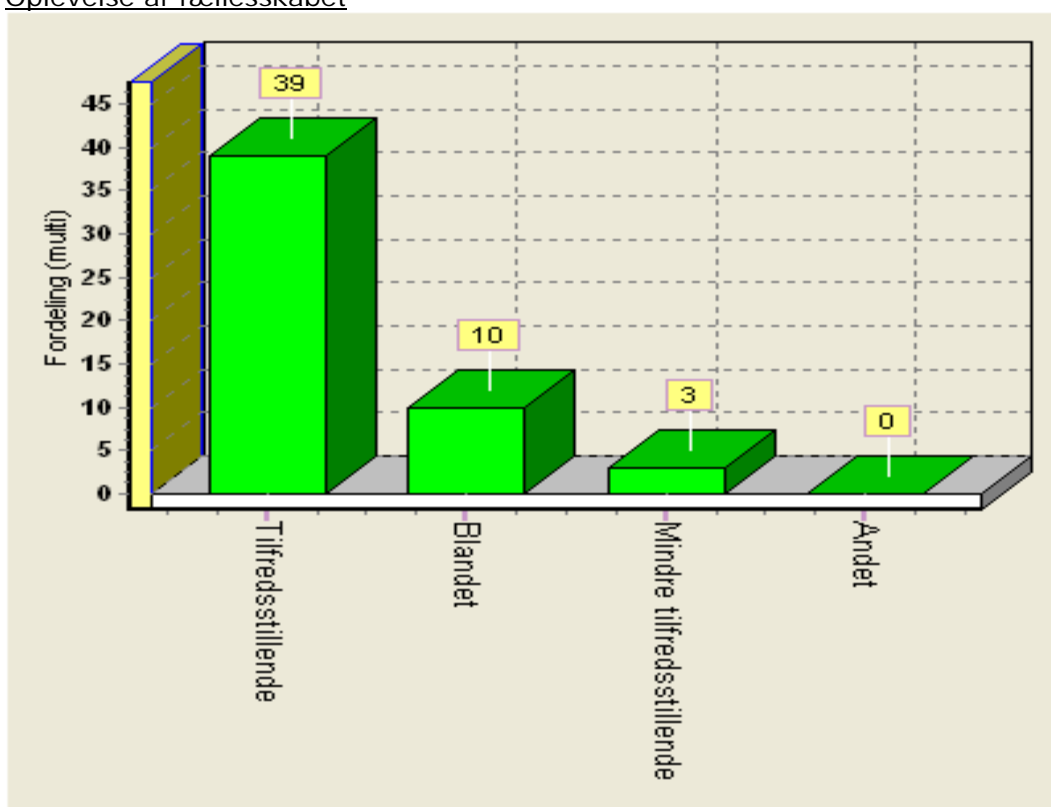
### Oplevelse af forplejningen



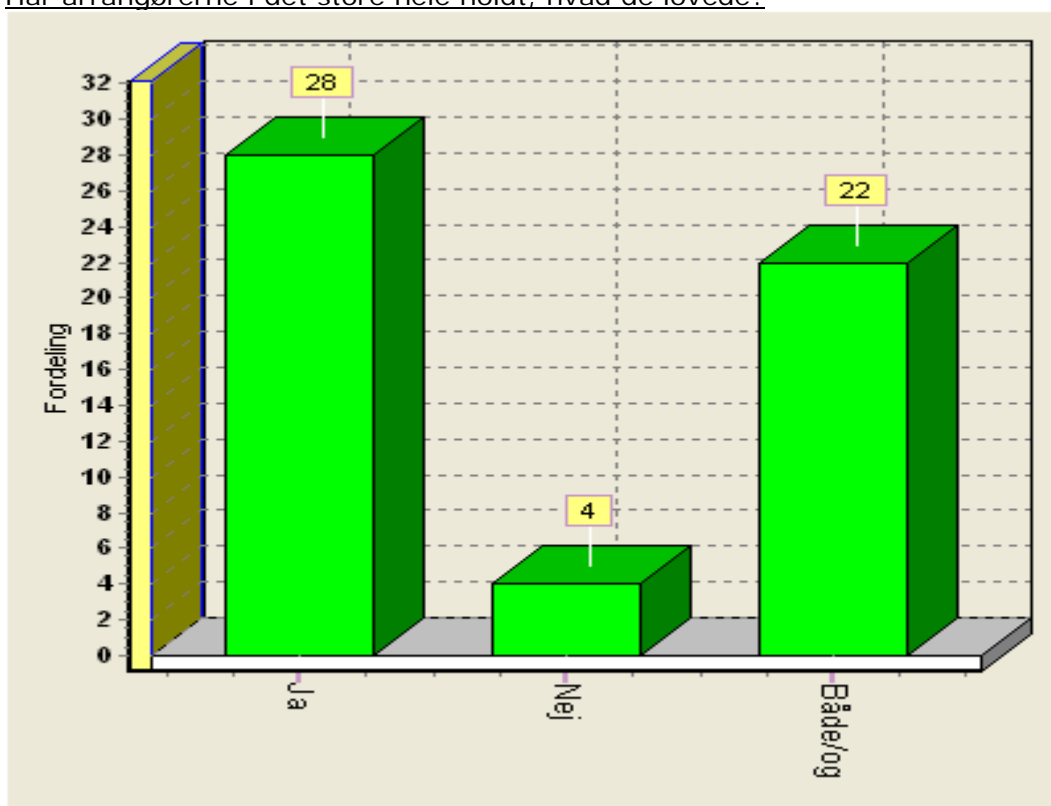
### Oplevelse af briefing/informationen fra arrangørerne



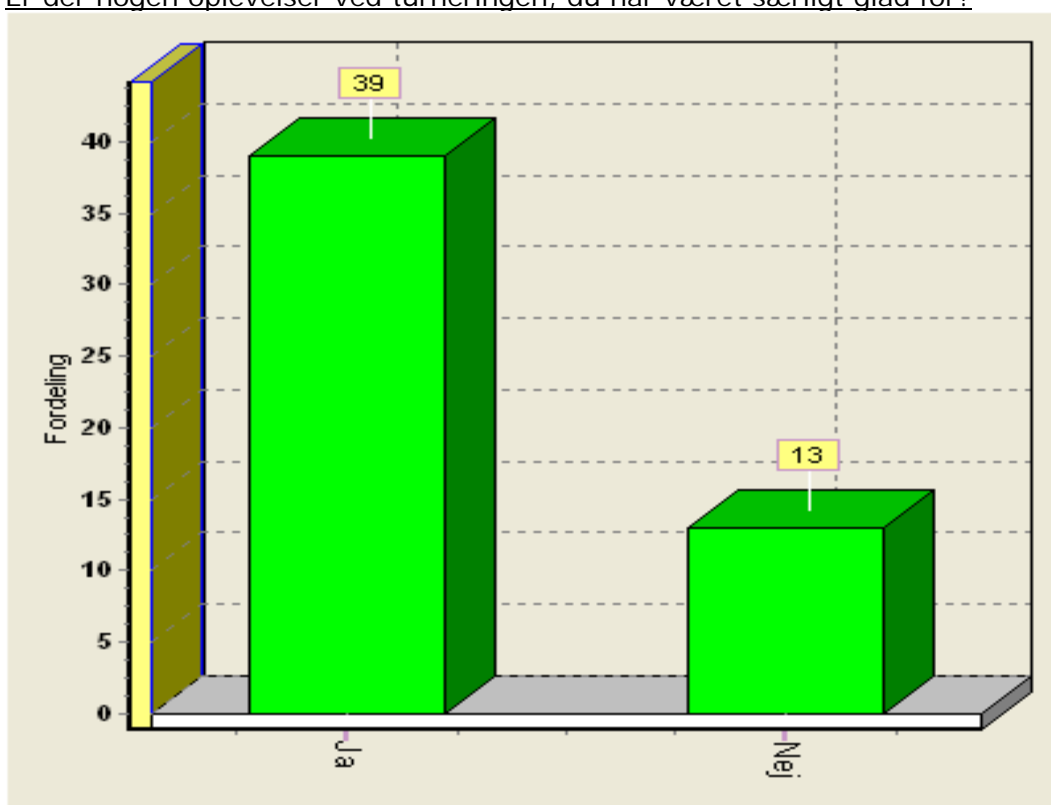
### Oplevelse af fællesskabet



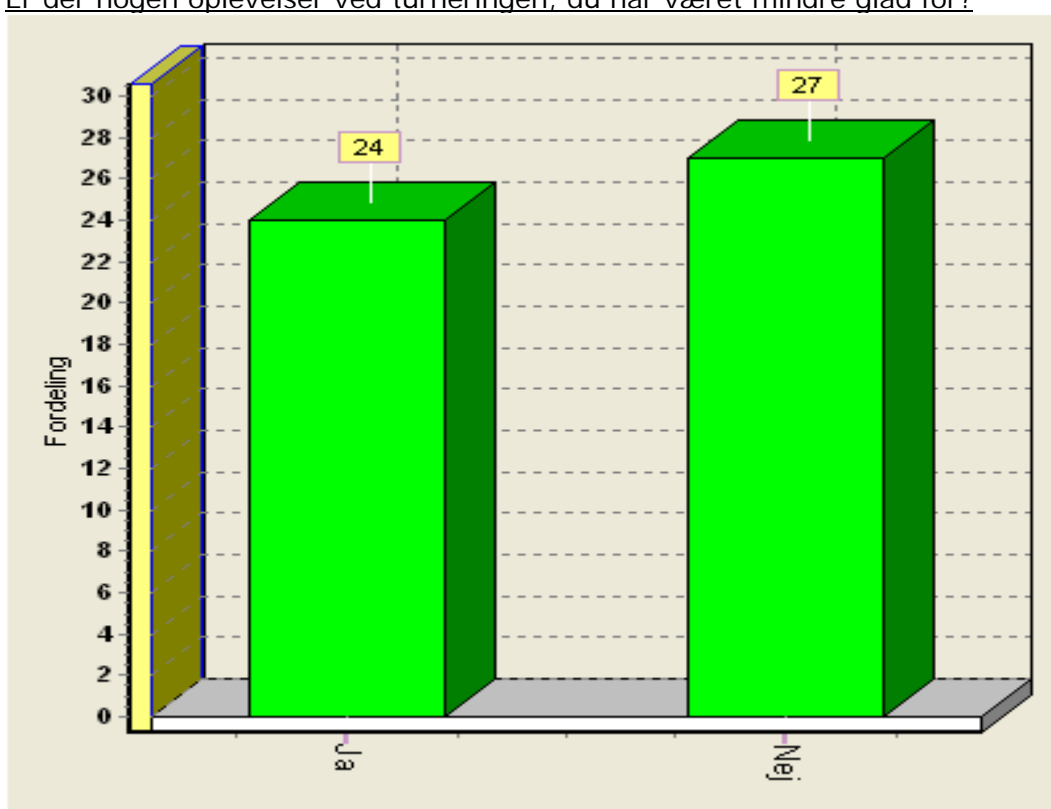
### Har arrangørerne i det store hele holdt, hvad de lovede?



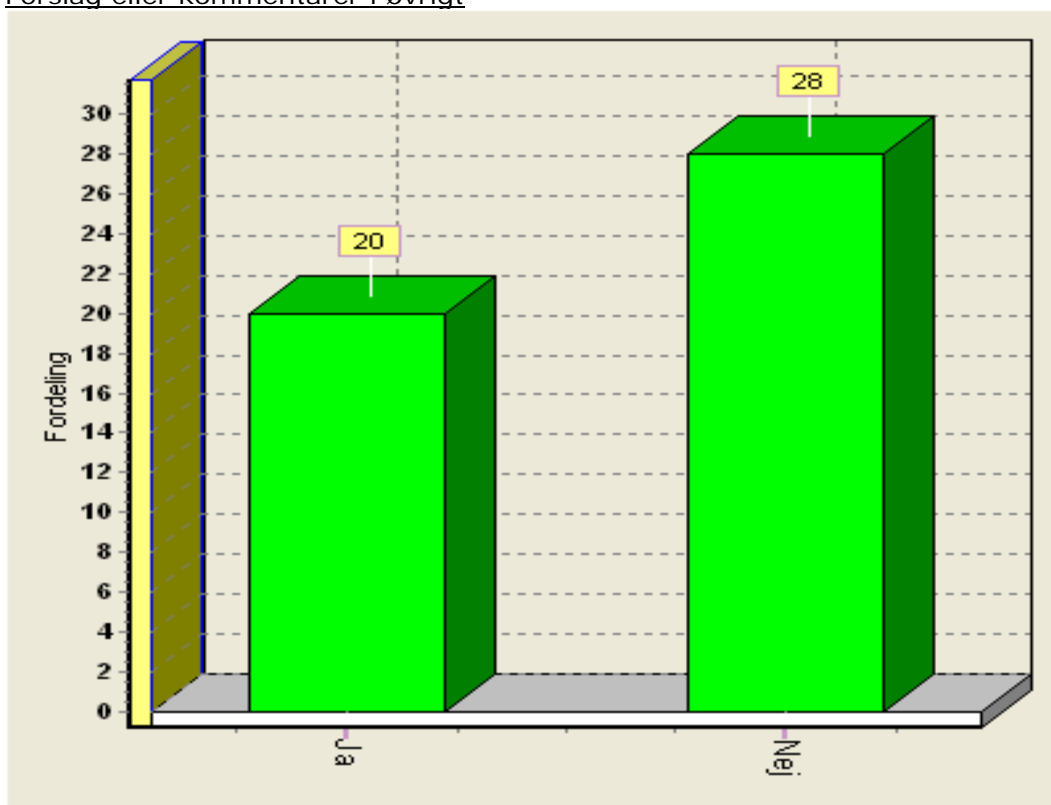
Er der nogen oplevelser ved turneringen, du har været særligt glad for?



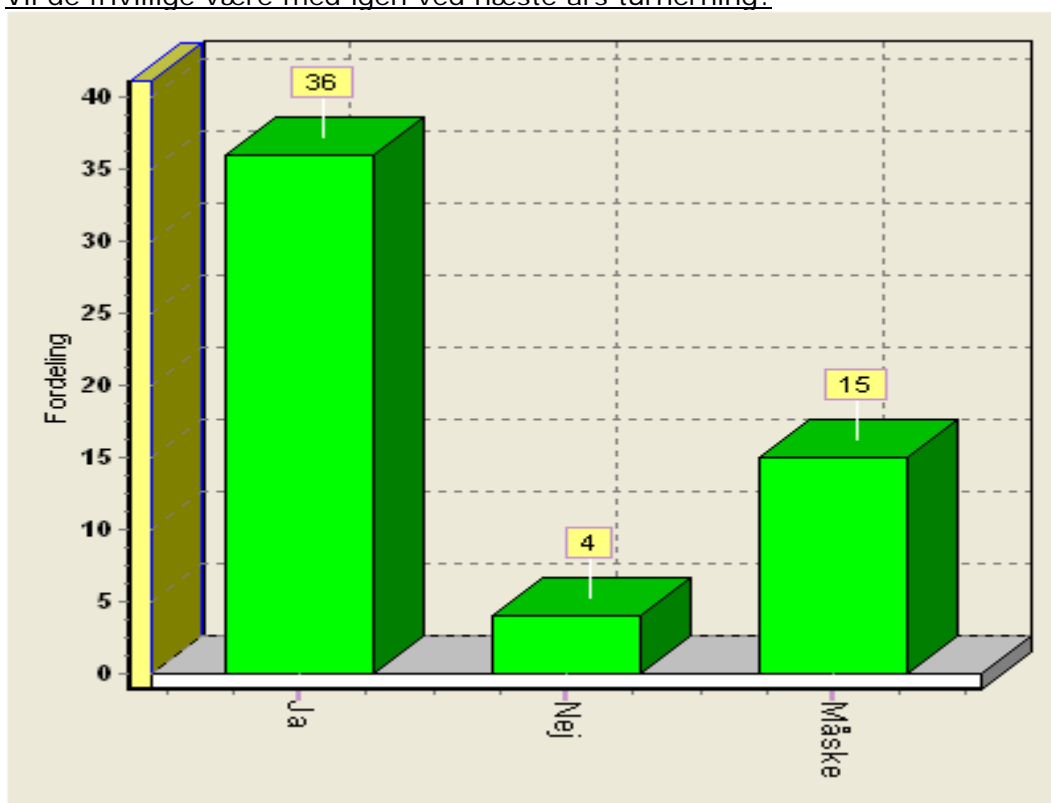
Er der nogen oplevelser ved turneringen, du har været mindre glad for?



Forslag eller kommentarer i øvrigt



Vil de frivillige være med igen ved næste års turnering?



## BILAG 5 - Kvalitative uddybninger, frivilligemålinger

Nedenfor følger en liste over de uddybninger, de frivillige har afgivet til en række af spørgsmålene.

Enten fordi de forhåndsdefinerede svarmuligheder ikke var dækkende.

Eller fordi respondenterne følte, der hørte en uddybning til deres afkrydsede svar.

### Hvordan blev du frivillig hjælper ved eventen?

#### Hvordan blev du frivillig hjælper ved denne event?

Mødte arrangør på farum Bytorv, lokalavis

Har været frivillig ved Copenhagen Open, Davis Cup og for badmintonforbundet. Besluttede mig helt efter at have hjulpet ved Street tennis, da der også her var godt styr på tingene!

Via arrangørernes annonce i tennisavisen

Samt til Wozniacki Championship som blev afholdt i Farum.

Ved Farum Torv, blev jeg informeret om frivillige.

Blev spurgt af funktionsleder i forbindelse med anden tennisturnering

Via hjemmesiden

### Har du været frivillig hjælper før i en eller anden sammenhæng?

Frivillig for DGI i mange år, frivillig i lokale klubber og ved div. arrangementer hvor bekendte ønsker hjælp

Jeg er frivillig brandmand i Furesø Redningsberedskab

Ved VM i badminton i 1999.

Nykredit Masters Golf i på Helsingør og på Simons (2 x)

Motionsløb

IOC kongressen i København i 2009

Har været ( og er ) frivillig ved F-Reklames arrangementer. Har været frivillig gns. 10-12 år ved ATP turn m.m.

Skoler og svømning

Til Køge Beach Party

Har været med til at etablere en tennisklub hvor jeg har været både kasserer og formand

### Hvad var de frivilliges bevæggrunde for at melde sig til opgaven?

Oplevelsen og mulighed for at se en del af kampene. De materielle goder var også en del af lokkemaden, men det var dog småt med 'goderne' i virkeligheden.

Det er dejligt at være med til at gøre noget for andre, medvirke til at noget (og gerne stort) kan lade sig gøre

Jeg kan lide at hjælpe til..

Da vi endelig får en stor begivenhed til Danmark, ville jeg gerne hjælpe.

Et sjovt afbræk i pensionisthverdagen

Vil gerne hjælpe til ved internationalt arrangement i vores by.

Organisationen havde brug for hjælp, og spurgte om jeg havde mulighed, og da jeg godt kunne få det til at passe rent tidsmæssigt, sagde jeg ja.

Kender nogle af de ledende i NSG og vidste at der var brug for hjælp

Har set frem til en WTA turn. efter at ATP stoppede.

Ofte nødvendigt for at få arrangementer bl.a. af denne større til at køre at der et større frivilligt kræfter at kunne trække på.

### Synes de frivillige, at opgaven i Farum har givet dem brugbare kompetencer?

Jeg arbejder til daglig som leder - det har været sjovt at se på det med de briller - har lært noget - har også tænkt, det kunne gøres bedre

Tværtimod. Der manglede i høj grad relevante kompetencer blandt flere gruppeledere, især indenfor planlægning, koordinering og daglig kommunikation med sin arbejdsgruppe. Det var da godt at vi selv havde en del kompetencer i forvejen...

Har stort kendskab i forvejen, så mere i den evaluerende retning... det kan man gøre i stedet... det er vigtigt ....

Prioritere, alfa omega

Lidt af det hele

Intet overhovedet og hvis jeg kørte min virksomhed som dette arrangement blev kørt - havde jeg ingen virksomhed!

## Hvilke funktioner har de frivillige haft i Farum?

Ville gerne have hjulpet med andet, fx resultatformidling, reklamebande skift i sidebytte m.m., men det var der ikke tid til. Evt have hjulpet med at pakke poser, sætte skilte op i hallen m.m. Alle grupper burde hjælpe med at lave foldere og sætte dem op. Det var den eneste pause, vi havde på en hel dag og der knoklede vi også, samtidig at nogle kom ind i hallen og påtalte, at vi ikke var nået ret langt!

Banecheck, practics desk, players restaurant

"Player's Desk"

Security

Security

Security guard

Sikkerhed

Sikkerhed

Security

Security

Information til spillerne

Security i pressede situationer

Informationsmedarbejder

Information desk

Information desk + hjælpe til med forskelligt andre steder

Ansvarlig for "Players Lounge" og information desk

Afrydder

Runner og VIP

VIP Lounge & bokser ved tennisbanen.

Bar / servering

Banetjekker

Tasketjek, Event (Kids corner), Opvakser, Indkøb

Tilbringning/opstilling af stole i lounge

### De frivilliges oplevelse af arbejdsopgaverne:

Opgaven som kontrollør var rimelig enkel, men rationale bag vagtplaner og koordinering var uigennemskuelig, og kommunikation var nærmest ikke-eksisterende

Har prøvet opgaven mange gange. Ved det er vigtigt, at publikum bliver budt ordentlig velkommen, nemt får henvist plads, bliver imødekommet, hvor der er indgang og udgang - det var ikke alle der tog denne opgave seriøst, hvilket betød, at der ofte var mange, der vandrede rundt på gangen

Kompetencerne var flydende for de enkelte

Chaufførernes funktionsleder Kristoffer Jørgensen, var med til at skabe et godt miljø kredit til ham.

Opgaverne var som regel nemme at forstå, men der opstod en del uforudsete situationer.

Opgaven i sig selv var lige til, men der var udfordringer, som blev skabt af for dårlig forberedelse fra organisationens side.

Hårdt arbejde.

Opgaverne var nemme at forstå men ændrede sig rigtig meget fra minut til minut, så stort set alle de opdateringer vi fik holdt ikke.

Tja', billetsalget var ikke svært at forstå - men det var elendigt organiseret. En masse hovsa'er, ingen information om at billetpriser var sat ned, pludselig fik man en masse nye billetter, hvoraf mange var til en sektion, der ikke eksisterede osv. osv. Og når man så lige har overtaget en vagt, så skal man gudhjælpemig ha' skældud af en 20-årig over, at man bruger den dankortmaskine, der er blevet brugt hele dagen ...!

Opgaverne var ok, men informationen var ringe omkring EDB-systemet og selv billettereservationen var kaos og uden struktur

### De frivilliges oplevelse af bemanningen på vagterne:

I perioder var vi dog for mange - man kunne have haft kortere vagter med mange, som overlappede på de travle tidspunkter

Vi var slet ikke nok, så andre grupper måtte hjælpe. Tror funktionen kan deles op - nogle er ikke interesseret/ har kendskab til tennis, og kan have den funktion kun at checke billetter i indgangen, mens andre kan stå i hallen. Mange ikke interesserede havde en af "vores" poster i hallen, da vi var for få. Vagterne er også meget lange.

Vi havde lange vagter uden pauser.

Der var nok på vagterne, men vagterne er alt for lange

vi var få da man skulle dække mange arbejdstimer.

Dog var vagterne for lange, men antallet af frivillige var nok til at blive delt i 2

hold, som så kørte mere mens man var på vagt i stedet for vagter på 10-15 hvor man max kørte en tredjedel af tiden

I perioder tilpas. I starten for få.

Vagterne var for lange. Vagter som chauffør fra 7-23 er for meget.

I starten for lidt, kørte fra 8 morgen til midnat med ca. 2 timers pause. Til slut var der måske for mange!

I begyndelsen var vi for få chauffører men efter nogle dage gik det fint

På finaledagen var vi ALT for få. Mange tunge løft. Vi knoklede som gale for at blive færdige til der kom VIP for at spise. Her burde have været dobbelt så mange !!!

På flere vagter var vi for få, men andre fungerede fint.

- dog nogle gange for få til at tackle 'højdepunkterne'

vi manglede nogle som kunne samarbejde med os andre

Der var åbenbart ikke nok til at bemande samtlige udskænkingssteder

på visse tidspunkter for mange på visse tidspunkter for få

I billetsalget var der som regel for mange frivillige, dog ikke i forbindelse med afhentning af gratisbilletter på finaledagen. I VIP-loungen var der oftest for få frivillige.

Nogle gange var vi alt for mange, nogle gange alt for få, og ingen vidste, hvem der kom på vagt hvornår. Havde I bare plottet de tider ind på skemaet, hvor folk havde sagt, de kunne? Det giver jo ingen fornuftig dækning.

Men ikke alle egnede sig lige til det job

### **De frivilliges oplevelse af selve arbejdet:**

Det var frustrerende da der manglede svar og afklaring på mange spørgsmål, men alt i alt tror jeg publikum oplevede det hele som vellykket.

Synes vi som voksne mennesker skulle være draget lidt mere med i hvordan opgaverne skulle løses.....

Det var også nemt. Det var udfordrende fordi så mange mennesker skulle ind og ud af samme indgang.

Ville gerne svare BÅDE 'nemt' OG 'kedsommeligt' - men det vil jeres program ikke acceptere Opgaverne var nemme - men langt fra alt fremgik af jobbeskrivelsen ...

Men de lange vagter gjorde at man godt kunne komme til at kede sig, når man står mange timer det samme sted

Det var udfordrende at være på i mange timer og stå tidligt op næste morgen.

I starten stressende da der var meget at lave. Til sidst næsten for lidt.

Jeg vil aldrig være afrydder mere ;)

både presset men også sjovt

Alt for mange vagter med alt for mange folk på - se ovenfor.

I egenskab af at være selvstændig og vant til logistik, har jeg et godt job og er ikke typen, der bliver steset.

### **De frivilliges oplevelse af det tildelte ansvar:**

Jeg kunne godt have udfyldt en rolle med mere ansvar

De frivillige kunne sagtens selv have koordineret opgaverne imellem sig

Det var tilpas, men jeg vil sagtens kunne klare en opgave med et større ansvar.

Det ligger jo i selve opgaven: dække bord, servicere osv. Men det vidste jeg jo godt ...

Og dog ind i mellem for stort for en ulønnet hjælper

Hvis man nu havde givet os en ordentlig briefing og stolet på, at vi er voksne, kompetente mennesker, så ville mange hovsa-situationer været undgået. Vores funktionsleder var rigtig sød og go', men det virkede som om, de fleste ting også kom bag på ham.

Kunne der gerne være større, men med større ansvar følger jo også mere arbejde:)

### **De frivilliges oplevelse af samarbejdet med de andre frivillige:**

Da de frivillige 'bare' kan melde sig, kan man nemt komme til at sammensætte en gruppe, hvor der kan opstå 'samarbejdsproblemer'. der var nogle af de frivillige, som havde dårlig kemi i samarbejdsrelationen. personligt havde jeg dog ingen problemer

Fed uge mødt dejlige mennesker.

Nogle andre frivillige havde svært ved at respektere reglen om at ingen må gå rundt i hallen under spil - lidt træls at være efter kolleger.

Meget tilfreds med dem som gjorde deres arbejde. Meget utilfreds med dem som ikke gjorde deres arbejde

Som ældre blev man meget let skubbet til side og så påtager man sig i stedet de mindre spændende men nødvendige opgaver, og så er det blot op til den overordnede også at værdsætte baggrundsarbejdet

Generelt rigtig fint, nogle dog lidt mindre arbejdsomme/samarbejdsvillige når det virkelig

brændte på! Det er jo altid mere spændende at se en kamp ...

Dem jeg har været sammen med var alt for egocentreret. Men de andre frivillige hjælper har været meget flinke og rare at snakke med.

Der var mange beklagelser (læs brok) fra de frivillige, som var rekrutteret via lokale tennisklubber.

Mange var søde og afslappede. Men andre var nok meget ambitiøse, og da vi ikke havde nok at lave, så brugte de tiden på at vise, at de var lidt dygtigere end os andre. Meget interessant psykologisk studie ;-)

### **De frivilliges oplevelse af samarbejdet med organisationen bag turneringen:**

Under eventen: mange kokke – forskellige 'ordrer' vedr. billetsystemet Efter: manglende respons på, at jeg har et gavekort tilgode i forbindelse med at have rekrutteret flest frivillige

Der var ikke helt sammenhæng mellem hvad der var stillet i udsigt og hvad der blev virkelighed

Vil gerne sparre efter eventen.

Den ansvarlige (lederen) var ikke "synlig" gennem eventen, kun ved starten.

Der er blevet lovet gavekort til frivillige, der har rekrutteret andre frivillige. Disse gavekort er ikke blevet udleveret.

Samarbejdet med min nærmeste funktionsleder fungerede upåklageligt indtil han blev overdraget til anden funktion. Savnede bedre overblik og forståelse fra den øverste ledelse side. De problemer som opstod, tog de ikke action på hurtigt nok.

Stor forskel på hvordan vi blev behandlet af dem der styrede det.

De som deltog med 10 arbejdsdage blev lovet deltagelse i konkurrence om US Open rejse, "og resultatet skulle foreligge i løbet af nogle dage og ville blive meddelt alle deltagerne" sagde Helle. Jeg har rykket for svar gennem Cph Voltunteers, og direkte to gange, men har stadig ikke hørt hvem den heldige er ????

Som sagt for meget kaos. Og hvad i al verden er meningen med at love os træningsdragt og sponsorgaver, og så spise os af med en flaske champagne? Desuden var maden til de frivillige elendig. Arrangementet virkede som en meget usympatisk pengemaskine.

Jeg har skrevet en egen evaluering til NSG, idet det var helt klart at nogle "funktionschefer" aldrig havde prøvet det før, og det bar det præg af. Personerne i NSG havde det heller ikke.

## De frivilliges syn på den belønning, de har fået:

Beklædningen var ikke som der indledningsvis var blevet lovet. Om aftenen var det for koldt at stå ved døren med den udleverede beklædning. Mangler desuden at modtage et gavekort for at finde frivillige lokalt.

Der var lidt mundtlig påskønnelse undervejs for ad hoc løsninger, men påskønnelse via de udlovede gaver (beskrevet som 'man vil i løbet af ugen modtage gaver..') kom aldrig via gruppelederen, og først da de frivillige ved de sidste vagter selv spurgte til disse blev der etableret gaveposer. Mange blev skuffede i deres forventninger og der var en del intern diskussion af dette. Bl.a. tennistøj/træningstøj var udlovet og forventet, men min belønning bestod af 2 flasker vin og 8 tennisbolde. Ikke meget for omkring 50 timers arbejde.

vi fik at vide, der løbende ville komme sponsorgaver.....jeg så ingen

Jeg er fint tilfreds. Gaver ved infomødet var lidt sølle. Nogle havde forventet flere løbende små gaver

Stor anerkendelse fra arrangørerne men gaverne var ubetydelige

Belønning var der næppe tale om, påskønnelse MÅSKE. Jeg var ikke stillet mere i udsigt, så måske var det TILPAS

Uddeling af gaver skal der være mere styr på. Jeg fik ikke nogen gave, da jeg arbejdede lige indtil jeg skulle ud af døren. Jeg var dog ikke hjælper for gavernes skyld.

en trøje til 5 dage det er for lidt

Det var er ret skuffende at ende med en skjorte og et par flasker vin. Det var altså ikke så spændende, og sådan lidt "Nå OK... "bedre end ingenting-agtigt."

I dagene op til eventen var der nævnt paa websiden flere "gaver" til de frivillige, men det forsvandt pludseligt fra hjemmesiden. Meget utilfredsstillende. Fint med gaver, eks. skjorterne fra Sand, men desværre ikke i størrelser til rigtige mænd.

De havde skrevet at tager man 5 vagter så fik man en gave, den har jeg aldrig fået. det skal nævnes at det ikke er for gaven jeg har været frivillig. Det var godt at have akkrediterings kortet så kunne man se kampene, hvis man fik tid.

Ingen ting har jeg fået.

Dog skal man passe på med at sige at man har "gaver" til folk der kommer til formødet og så give en banan, æble og en vand. Det er lidt at gøre grin med folk - så hellere lade være med at tilbyde noget! Folk har selv valgt at være der.

Personligt påtog jeg mig ikke dette frivillige arbejde, på baggrund af hvad jeg fik for det, men fordi jeg ønskede at hjælpe en organisation som havde brug for min hjælp. Dog hørte jeg fra andre sider, at der var blevet lovet nogle ting som tak for hjælpen, som ikke blev overholdt, og dette synes jeg er uacceptabelt. Man skal holde hvad man lover. Samtidig savnede jeg en lederperson, som udelukkende havde til opgave at sørge for de frivillige, og at de ikke manglede noget i form af mad/drikke tøj osv. Der må ikke mangle sådanne ting til de frivillige, og dette er ikke meningen at de selv skal bruge tid på at skaffe det.

Fik ikke det lovede tøj!

Jeg havde håbet på at få transportudgifter dækket fra bopæl, og hjælp til indkvartering på skole eller anden form

Fik aldrig gavekort til afslutningsfesten så lidt blandet.

Der var "lovet" sponsorgaver til de frivillige. Det blev ikke rigtig indfriet for alle. Mange fik to flasker vin som tak for hjælpen. Til næste år må der gerne "kæles" lidt mere for gaverne. :)

Var blevet lovet en træningsdragt !!! Netop fordi jeg vidste jeg fik en træningsdragt sagde jeg nej til at købe en gennem min tennisklub. Nu har jeg ingen. Vi burde have fået besked om, at tøjet var blevet ændret.

Jeg synes gaven var ok, men var skuffet over at vi var lovet træningstøj og det blev sidestillet med shortsene og poloen, jeg havde regnet med at træningsdragten var udover arbejdstøjet, som for mit vedkommende ikke er noget jeg kommer til at bruge igen.

Selvom det ikke handler om belønning, men om oplevelsen, så var det ærgeligt, at når man var der i 10 timer hver dag, at så ikke få nogle ordentlige belønninger.

Jeg synes ikke det har været et problem at jeg ikke har fået nogle gaver, for det var jo ikke derfor jeg meldte mig, men jeg synes det er for galt at maden var som den var når man nu arbejder frivilligt, og jeg synes også det er forkert at man har fået afvide inden at man ville få noget, som man så ikke får alligevel

Jeg finder det 'fedtet' at lokke med sponsorgaver, når 'gaverne' er en shoppingbag fra TV2, et æble, en kildevand og noget andet som jeg ikke husker, men ikke mindre 'fedtet'

Hvor er den træningsdragt og sponsorgaver, I lovede os?

Jeg startede med at sy mit tøj mindre, da der intet var i min størrelse, og det er ringe kun at få en polo shirt når man har 9-22 vagter 2-3 dage i træk. Og de par flasker vin er jo nærmest til grin. (Jeg fik nu mine byttet til en flaske champagne, hvilket var fint. Men jeg havde ikke på noget tidspunkt kalkuleret med noget).

Jeg troede vi fik et træningssæt, men det blev kun til et par shorts og en t-shirt. Troede også at der var nogle sponsorgaver.

### **De frivilliges syn på den forplejning, de har fået:**

Maden var de første mange dage flere timer forsinket ved måltiderne, men det blev dog forbedret senere. Flere dage var der også udsolgt ved sen pause og drikkevarer manglede ofte.

Der manglede frugt og noget saft/ juice at drikke i løbet af dagen. Vi havde sjældent pauser.

Kvaliteten var svingende. Mængden endnu mere svingende. Nogle aftener var der hverken mad eller bestik/service efter 19.15...

Maden var ikke så tilfredsstillende

Mangel på vand etc. til frivillige er alt for ringe

de glemmer at der er vegetar tilstede. Dårlig forplejning. kedelig mad. Dog skal bemærkes sandwich var super.

Lige bort set fra en enkelt dag (tror det var mandag, både frokost og aftensmad)

En enkelt gang ikke så godt (kyllinger, der ikke var gennemstegte).

De første to dage var lidt uheldige, derefter blev det fint.

Nogle dage var maden meget dårlig, men dette blev rettet i løbet af eventen.

Dårlig mad til tider. Ofte manglede der mad i nogle tidsrum. Drikkevarer manglede ofte også. Alt kunne skaffes, men sådanne ting skal bare være i orden, og det er ikke de frivilliges job.

Super godt, jeg startede først om onsdagen!

IKKE god til at starte på men kraftigt forbedret efter skiftet af leverandør.

Ikke al mad kunne være varmt, når spiseintervallerne var så lange. Varmeplader af en slags kunne overvejes og evt. gerne lidt personale til at sørge for lidt mere oprydning og styring omkring maden.

Men for lidt tid til at indtage den

Bespisningen af de frivillige var dårlig tilrettelagt. Der skulle have været sat 1-2 frivillige på til at ordne maden, når den ankom og til kontinuerligt at rydde op så der altid var pænt på buffeten, at der var drikkevarer og bestik nok til alle frivillige.

Både godt og skidt, jeg synes maden var rigtig god og smagte godt, men vi oplevede et par gange at der ikke var noget tilbage, da vi kom som nogle af de sidste. Derudover var der stort set aldrig drikkevarer og vi måtte selv 3 ud af 4 gange selv hente forsyninger, det er ikke det man har lyst til når man lige kan nå en lille pause. De gange vi havde travlt - stort set alle dage - nåede vi kun at spise et hurtigt måltid så pausen næppe var på mere end 15-20 min.

Rå kylling...

Dog undtagen den første dags middag - men det blev hurtigt ændret, derefter OK!

Forplejning ok, men om søndagen manglede der vand/sodavand til maden.

Maden kunne godt ha' været bedre! Fx vi fik rå kylling!! Dessert kunne ha' været OK. Eller lidt mere sødt.

Maden var ikke god nok. Med så mange forskellige personer bør der være 2 ting at vælge i mellem. Der var ikke koldt vand nok at drikke og jeg drikker ikke vandhanevand. Der burde have været lidt personalepleje formiddag og eftermiddag i form af et stykke morgenbrød og lidt sødt om eftermiddagen. Det var måske heller ikke altid lige hyggeligt at komme i madsalen - der burde nok være lidt mere service på. Men det skal tilføjes at her kan I aldrig tilfredsstille mig, da jeg kun er til mad købt hos en slagter etc.etc

### De frivilliges syn på den briefing/information, de har fået:

Udmærket under hvervemødet i min klub, men både informationsmøde og generalprøve i Farum var temmelig tyndt og kaotisk og med meget tidsspilde og ventetid.

I burde have fortalt hvem NSG er. Der burde være informeret om alt det der skete inde i Arenaen (de ulovlige gamblere) m.m. Infomøde inden vagten starter m.m.

Intet svar på e-mail under event - og lige før... Tidligt på sommeren gik det bedre

Der mangler information om hvem der må komme hvor til Security, og hvor de forskellige områder er.

MEGET mangelfuld briefing af security til generalprøven. INGEN info om flugtveje, rutine ved uheld/ildebefindende blandt publikum. Ingen gennemgang af beredskabsplaner eller lignende. ALT det som man som security forventes at kunne handle fornuftsbetonet efter hvis uheldet er ude.

super vores funktionsleder gjorde et fantastisk arbejde og var gode til at briefe under eventen

Arbejdsopgaverne burde have været bedre beskrevet på forhånd, og undervejs var der for meget stress hos funktionslederen pga. for mange opgaver.

Information desk har været et meget centralt sted, flere informationer kunne være tilgængeligt, inden man selv måtte rundt og spørge, evt. ved generalprøven eller den første, mindre travle weekend.

Tingene ændrede sig hele tiden....

Alt for mange meldinger blev ændret. Og tiderne fra briefingerne blev hele tiden rykket. Enkelte dage, så vi ikke vores funktionsledere før et par timer efter vi var kommet, godt at vi nogenlunde vidste hvad vi skulle i gang med men ærgeligt, de blev sendt til andre opgaver, så de ikke lige kunne sige "hej" og give en kort briefing om vigtige oplysninger som antal spisende gæster, borde der skal bruges osv osv.

For mange møder inden arrangementet

Kommunikation med funktionschefen var nærmest ikke eksisterende.

Jeg var kun til generalprøven og allerede her gik det galt. Når ikke hele gruppen var mødt op, burde funktionschefen have taget kontakt til de fraværende og derefter lavet en vagtplan. Vi havde ingen evaluering under eventen og informationen var ikke eksisterende hele vejen i gennem. Men i mit område havde hverken funktionschefen eller projektlederne fra NSG det nemt. Så dem vil jeg ikke miskreditere - der må være yderligere "oppefra".

### De frivilliges syn på fællesskabet omkring turneringen:

Udmærket i egen gruppe fordi vi selv koordinerede, men der var intet fællesskab med andre. Spændende var det dog på et overordnet plan at være en del af det helt store fællesskab i arrangementet.

Super fint.

Et par stykker i min gruppe var nogle brokkehoveder, men uden eget initiativ.

### **Synes de frivillige, at arrangørerne i det store og hele holdt, hvad de lovede?**

Frustrationerne er vist allerede beskrevet rigeligt ovenfor i de øvrige punkter.

Lidt bedre sponsorgaver.

gave for 5 vagter mangler.

De holdt hvad de lovede i form af at alle ville få en gavepose ved mere end 5 vagter, men indholdet af denne pose, var ikke noget som var tilfredsstillende, og mindede mest af alt om noget som var skaffet i sidste øjeblik fra et overskudslager. Vagtskemaet holdt absolut ikke, og flere i min afdeling var ofte først færdige 1,5-3 timer senere end skemaet, ofte uden at dette blev noteret.

gaver til hjælpere under turnering så jeg ikke .

ved ikke helt hvad de lovede

Igen træningsdragten !!! og... Sponsorgaver !!! ok, der var 2 flasker vin, men jeg synes der var lagt op til lidt spændende.

Fik ikke alle de ting vi var blevet lovet... 12 timer er lange vagter og det er hårdt arbejde.. Man skal have det man bliver lovet.

Festen var fin - resten som sagt under lavmålet

Det ved jeg såmænd ikke - da jeg jo stadig ikke havde nogen forventninger om noget, men jeg hørte da noget brok i min "høresnegl"

### **Følte de frivillige, at eventen set udefra var velorganiseret?**

De sportslige deltagere og publikum har forhåbentlig oplevet det som velorganiseret, men der var mange problemer med afviklingen af frivilligarbejdet

Det var første gang så ok det skal læres.

... snarere OVERorganiseret på nogle niveauer og det modsatte på andre - elementære ting (såsom bespisning af de frivillige) var helt klart ikke gennemprøvet på forhånd, og det tog 3-4 dage, før det kom på plads

Der var mange ting som der ikke var taget højde for, men det er forhåbentlig kun fordi det var første gang.

Som alle der er i gang for første gang, var der nogle begynder vanskeligheder.

Har hørt om forskellige problemer, men ikke selv oplevet nogen.

I sig selv fungerede eventen, men det virkede fra start af, som om forberedelserne i forhold til alt praktisk arbejde kunne være gjort langt bedre. Koordineringen mellem de forskellige funktioner, var mangelfuld til tider.

Har ikke set den udefra, som hjælper er man allerede indenfor. Set indefra var den ikke velorganiseret.

Al begyndelse er svær ;)

Stadig er hele problemet omkring akkreditering og billetreservation overhovedet ikke velorganiseret.

### **Er der nogen oplevelser, de frivillige har været særlige glade for?**

Dejligt at bidrage til en god sportsbegivenhed i byen. Dejligt at have mulighed for at se tennis imellem arbejdsopgaverne. dejligt at slutte det hele af med en god fest

Muligheden for at opleve de sportslige kampe på nært hold. De var på et højt niveau. Et plus var også en uventet mulighed for at spise 'rester fra de riges bord' da der var mad tilovers fra sponsor restauranten på et tidspunkt hvor frivilligmaden svigtede.

Mødt positive mennesker

synes det har været sjovt at se nogle gode tenniskampe og komme tæt på spillerne

Helles (koordinator for de frivillige)imødekommenhed er helt fantastisk!

Opgaver i nærhed af spillerne og kampene

Jeg kan ikke fremhæve en enkel ting. Det har overordnet været en god oplevelse

Selve eventen var en stor oplevelse

At blive givet ansvar fra områdelederen være med til at løse en meget vigtig sikkerhedsmæssig opgave.

Oplevelsen ved at træffe sportsudøverne på så tæt hold. Samarbejdet i vores gruppe.

dejlige mennesker at arbejde sammen med

Sikkerhed

Det gode samarbejde med Kristoffer Jørgensen

Det positive "ånd" det giver når alle arbejder mod samme mål og fordi de har LYST og ikke at tvunget til at arbejde for at betale huslejen!

Den store entusiasme blandt alle frivillige og arrangører.

De gode biler

Har været meget imponeret over den tilgang til sin funktion, som min funktionsleder

havde. På trods af at han havde de to klart vigtigste og mest krævende opgaver, klarede han disse med stort overblik. En leder som ham er klart årsagen til at jeg kunne finde på at melde mig igen, gerne under hans ledelse.

At være en vigtig brik i det hele

Det var en fornøjelse at se, hvordan sammenhold og arbejdsglæde voksede undervejs

Kontakten med publikum

At møde nye mennesker. At se tenniskampe i pauser, eller når man ikke arbejdede.

At få set Caroline spille live !!!

Gode oplevelser med mine kolleger og en stor oplevelse at være så tæt på stjernerne i Player's Lounge.

Dejligt at se tennis når jeg ikke var "på"

De fleste var søde og man fik mange gode oplevelser med nye mennesker. Mødte kendte og kunne hjælpe. Man følte det man gjorde havde en betydning.

Ja, at der var mulighed for at se nogle af kampene fra sidelinjen

Det sociale, jeg har mødt mange søde mennesker og nogle af de hyggestunder vi nåede at have undervejs var rigtig godt. Det var også fantastisk at slutte af med en god fest hvor i havde tænkt over konceptet og sørget for underholdning, ærgeligt at sidste dag var en søndag, så der kun var få der havde mulighed for at deltage, grundet mange skulle arbejde allerede mandag morgen.

Møde nye mennesker. Tenniskampene!

Mulighed for at se eventen live

ja, måske, nej. Jeg ved det faktisk ikke..

Det er rart, der bliver sat pris på ens arbejdskraft fra ens nærmeste frivilligkoordinatorer  
Positiv stemning i organisationen at alle problemer skal løses

Funktionslederen i billetsalget, Rasmus, gjorde sit bedste under de elendige forhold.

Generelt havde jeg det både sjovt og godt.

Spændende at se en masse god tennis. Sjovt at passe scoreboardet.

### **Er der nogen oplevelser, de frivillige har været mindre glade for?**

Mest frustrerende var flere gruppelederes manglende kompetencer på deres gruppeområde. Beskrevet som 'ekspertviden på området' men største kvalifikation var tilsyneladende at de var tennisspillere og private venner med nogle arrangører. Ændringer i vagtplaner blev ikke kommunikeret direkte til de berørte, men man hørte lidt fra andre og fandt selv ud af det meste fra dag til dag. Desuden havde forplejningen og

'arbejds'tøjet til de frivillige store mangler. Der var ikke tøj i passende størrelser til alle.

Organisering kunne være bedre.

synes indimellem det var for lange vagter

Ikke alle var lige imødekommende. Et par enkelte ord når man kom m.m. havde hjulpet. Lige stikke fingeren i jorden, hvis vi pludselig lavede noget andet end det der umiddelbart blev forventet. Tonen var ikke særlig pæn fx : da jeg måtte forlade min plads ved indgangen (hvor vi var i overtal) for at hjælpe publikum med at finde deres pladser - det viste sig at den række de havde billetter til slet ikke eksisterede.

At nogle enkelte at de andre frivillige i min gruppe ikke udførte deres opgave, og ikke fulgte funktionslederens ordre

Få gange var forplejningen dårlig (uspiselig)

Forvirring omkring sponsorgaver og der var ikke altid let at få vand osv. Desuden var det en STOR skuffelse at Caroline W. takkede alle andre end lige de frivillige. Det var der mange der udtrykte skuffelse over.

Nogle vip personers optræden over for os som frivillige. De mente de ikke var underlagt de regler, som vi skulle forvalte.

Rent sikkerhedsmæssigt var det meget dårligt planlagt, der skulle ligeledes trækkes alt for store læs paa enkelte frivillige.

Jeg synes det kan gøres bedre med vagtplanlægning for at undgå for lang vagt

Da Caroline Wozniacki vandt turneringen og takkede sponsorerne, men glemte boldbørnene og de frivillige bag eventen. Der blev jeg en anelse mut.

En parkeringsbøde på 510 kr. lige uden for Farum Arena :-(

Den manglende forberedelse mht. transport

Manglende forberedelse i mange funktioner, hvilket gjorde at lederne hurtigt virkede stressede. Er frustreret over at se at man ikke sørger for at funktionslederne til de enkelte poster, er personer, som er vant til at håndtere et job svarende til den enkelte funktion, eller folk med god organisatorisk baggrund. virkede som om at disse ledere bare var taget fra "vennekredsen"

Efter at have kørt bil i 6 timer, ville jeg tage en kildevand, den sidste var lige taget der hvor de stod. Jeg ville så hente en i baglokalet, men her mødte jeg ham der var ansvarlig for baren der mente jeg bare skulle tage et glas vand fra hanen! Han var ikke særlig sympatisk, og det var der flere der gav udtryk for!

Tøjet og arbejdet

Enkelte ledere der skældte ud i stedet for at forklare og hjælpe.

ja, se tidl. punkter

Når vi var underbemandede. Når vi oplevede at aftaler ikke kunne overholdes. Når der var manglende information især af vigtige oplysninger, der gjorde at man ikke kunne udføre

sin opgave ordentligt for kunderne.

Ja, se tidl. punkter

Der bør være mulighed for kortere og færre vagter for os med fuldtidsjob og børn idet det kan have svært at tage kravet om de mange og de lange vagter, der som udgangspunkt var en forudsætning for at være med som frivillig.

At der ikke var mad nok!...faktisk slet ikke noget den ene af dagene! Og på info-dagen var der al for meget spild tid med at vente på udlevering af tøj og akkreditering

Manglende medvirken i opgaver der støtter op om pressefaglige emner.

Ved ikke..

Mange uforudsete problemstillinger, som ens nærmeste frivilligkoordinator ikke har haft kompetence til at løse selv.

Det turde fremgå af det øvrige.

#### **De frivilliges øvrige kommentarer, indspark eller kritik:**

Jeg undrede mig meget over, at Farum Tennisklub ikke var mere synlig

Det var da heldigt for organisationen at Caroline vandt, ellers var meget nok faldet til jorden. Markedsføringen af hende var overdrevent personfikseret, og der var meget ringe opmærksomhed på turneringen udenfor en snæver tenniskreds. Jeg håber også at man næste gang kan gøre mere brug af de kompetencer, som flere frivillige allerede har. Fx. vil rollerne som gruppeleder sikkert kunne besættes med erfarne lokale folk med bedre effekt. Men alt i alt håber jeg at erfaringer opsamles og bliver brugt i de næste år. Det kan kun gå fremad, og måske vil jeg overveje at deltage igen...

Synes man skulle gøre mere for at få flere tilskuere til de kampe Caroline ikke lige spiller, evt ved billigere billetter eller måske forære billetter til forskellige tennisklubber....synes dette var synd, der var så mange tomme pladser

Mini-tennis/street-tennis til børnene. Konkurrencer - tipskupon, dagens højeste antal af kantslag på 1 minut. Bedre mad indenfor - der skal bare være mere at vælge imellem og også mulighed for varm mad. Flere boder. Farums butikker kunne fx have en lille stand med gode tilbud, hvor man fx kunne købe tøj, sportsudstyr m.m. Har læst at Farum Bytorv havde forventet flere handlende, men der var jo ikke tid til at gå ned og handle under tenniskampene. Billigere billetter generelt, så der kommer flere tilskuere. Hvorfor må man ikke have medbragt mad med? KB hallen er bedre egnet. Der er alt for langt mellem de 2 baner, både for spillere og publikum.

Hold hvad I lover, og drop "dagens frivillige". Det gav jalousi blandt de frivillige, og for mange var valgene endda meget ulogiske. Lav hellere nogle konkurrencer hvor man frivilligt kan deltage, og hvor alle deltagere deltager på lige vilkår. Personligt fik jeg MEGET stor ros fra min områdeleder, men kunne se en anden der ikke havde lavet en skid hele dagen, blive valgt som dagens frivillige.. Det var lidt underligt... Men helhedsindtrykket af min deltagelse er trods alt positiv.

Næste gang vil jeg gerne kun arbejde højst 8 timer på en vagt, og ikke 14.

Alt for ofte blev der givet kontraordrer fra ledelsen. I øvrigt ingen planlægning af selv de mest basale ting inden eventen. Havde tilbudt min hjælp foer eventen, (30 aars ledelses erfaring i sikkerhed) men desvaerre havde arrangorerne ikke brug for denne hjælp, da man havde en ex-politimid til at haandtere sikkerheden. Det viste sig, at han ikke havde planlagt noget som helst indtil dagen foer eventen. I øvrigt viste det sig, at han pga. af tidspres ikke baade kunne varetage koersel og sikkerhed, hvorfor jeg alligevel kom til at have et vist ansvar for sikkerheden.

Håber næste år at Miss sunshine ikke glemmer boldbørnene og de frivillige, i sin takke tale, Ja security og chauffør skal deles af 2 funktionsleder. De frivillig som kommer længere fra skal have mulighed for at blive hentet.

Vigtigt at man har tøj der passer flere forskellige mennesker - både store og små. Næste år skal udvalget af madvarer for de "alm" tilskuere være bedre. Det er fint med sandwich, men måske kunne man også have suppe, pastasalat eller ? Jeg var i Luxembourg for at se tennis og der havde man en hal/telt med måske 5-7 forskellige madboder og så en masse borde hvor man kunne spise imellem kampene. Og det behøver ikke sænke turneringens niveau med f.eks en pølsevogn.

Hotel kontra arena. Næsten alle (spillere, officials etc) talte om den lange transporttid mellem hotel og arena. Jeg er 100% klar over at det formentligt skyldes kommercielle hensyn (sponsoraftale) at man har valgt Crown Plaza og alle var meget glade for hotellet, men kede af transporttid OG beliggenhed. Mange ville gerne have boet i København Centrum for at kunne opleve mere når de havde fri. Og i den forbindelse var det VILDT pinligt at skulle være FEM i bilen (incl chauffør).

Audi har nogle gode biler, men de er lave og tre på bagsædet er en parodi og en hån mod spillere der enten har trænet/spillet eller skal til det. Hvis man fortsætter med den lange transporttid kunne det gøres mere behageligt ved enten at få nogle sponsorbiler med mere plads - enten en form for minibusser eller en REGEL om MAX 3 + chauffør i hver bil. Eller gøre køreturen til en OPLEVELSE/NYDELSE i sig selv (og jeg tænker IKKE på syngende chauffører eller andet vildt!!) ved enten at yde mere service i form af vand/frugt/etc ELLER få nogle ANDERLEDES biler (og jeg ved godt at det lyder ekstremt og sikkert svært at få som sponsor) - f.eks kunne det være "sjovt" for spillerne med limousiner (det kunne være "blæret" for dem at blive hentet af en hvid/sort lang limousine) eller f.eks nogle mobile homes (de er måske ikke fikse, men der er både bord + seng, så spillerne kan læse eller sove og vigtigst der er plads!! (For begge typer biler gælder det at der efterhånden er mange selskaber og måske vil de være sponsorer?) I samme forbindelse ved jeg godt at spillerne/officials er i byen for at arbejde og ikke feste eller blive underholdt, men ved at skabe en god atmosfære får man forhåbentligt dem til at komme tilbage igen og igen. Og den gode atmosfære skabes selvfølgelig i arenaen, men OGSÅ ved transporten og fritiden.

Og mht fritiden synes jeg måske vi kunne være bedre. Evt ved at stille et par biler til rådighed til sightseeing formål - enten som en form for shuttle mellem hotel og Tivoli/Centrum/Nyhavn/etc. Der var en del officials der talte om kanalrundfart eller Nyhavn som de gerne vil se. Og jeg VED godt at det er nemt med Metroen, MEN det er bedre service at køre dem - hvad enten turneringen er forpligtet eller ej.

En anden ting jeg fandt "trist" er de spillere der var her alene og som spiste alene på hotellet - og igen ved jeg at de måske er vant til det, og jeg tænker IKKE på fællesspisning(!), men måske kunne man tilbyde nogle aftenaktiviteter, a la en shuttle til at køre interesserede spillere/officials til en ny restaurant/lokalitet hver aften på et bestemt tidspunkt og hente dem igen på et aftalt tidspunkt. Så kunne de spise sammen eller alene efter hvad der nu passer dem.

Informationsmødet torsdag, var meget rodet, i gruppen sikkerhed og transport, var det meget få der kunne høre hvad der blev sagt, ved runderingen på Farum Arena.

Alle biler skal være klar ved dag 1. (Leveret ved Farum Arena). Alle biler skal være fyldt med brændstof om morgenen. (Kan gøres som det sidste om aftenen eller det første om morgenen). Benzinkort skal være klar ved dag 1. Alle ruteangivelser skal være korrekte + skriftlige. Oplevede et par misforståelser ved mundtlige ruteangivelser. GPS i alle biler (fastmonterede eller løse). Fik lidt kritik fra en tilskuere: Det skal synliggøres bedre at man ikke må have eget vand + mad med ind. F.eks. angivet på billetten. Ellers rigtig godt arrangement, både for spillere, tilskuere og frivillige. Vil gerne deltage som frivillig i 2011.

Man har naturligvis gjort sig nogle erfaringer på baggrund af denne "fødsel", men jeg kunne godt tænke mig at man evt indtog nogle af de frivillige fra de enkelte funktioner fra dette års arrangement, når man skal planlægge næste år. Funktionslederne skal være langt bedre forberedte og mere professionelle, hvis man gerne vil have denne turnering op i det niveau man snakker om. Hele organisationen skal være glade for at de frivillige var så hjælpsomme og så ud over deres egen funktion.

i kunne evt ha spurgt andre så som Båstad, hvordan det hele kan afvikles i stedet for at opfinde det hele selv .

En liste over funktionsledere med billeder kunne med fordel have været cirkuleret ved turneringsstart. Flere af funktionslederne var ikke tenniskyndige, hvilket undrede mig. Jeg ser det i mange situationer ikke nødvendigvis som en ulempe, men det kan være det i det samlede billede, hvis det er for mange af dem.

Der er langt mere " sjæl " i KB Hallen.....

fremgår af mine øvrige kommentarer

Løbende indberettet til koordinator. 'Begynder'-fejl, detaljer, flow & koordination i personale & arbejds gange/-opgaver.

Mulighed for få og kortere vagter, for dem der, pga. arbejde ikke har så meget tid men gerne vil hjælpe og evt. har været med tidligere og som nu kender konceptet.

En grundigere arbejdsbeskrivelse af de enkelte funktionsområder (pressen) samt en generel logistisk opstramning kunne være ønskelig. Evalueringen efter eventen vil formentlig bekræfte dette.

I snakkede meget om at I gerne ville have at der var udsolgt til alle Carolines kampe. Hvorfor så ikke sælge de billetter der er reserveret, efter 30 min. før kamp start, hvis de ikke er blevet afhentet?

Brug nogle af de samme folk igen, som har erfaringen

Flyt turneringen til et mere centralt sted - fx KB-Hallen. Folk gider ikke tage til Farum. Drop juhu-pigerne og den pinlige opvarmer - brug i stedet krudtet på at fortælle publikum

lidt om tennis. Og fortæl dem også, at man altså ikke klapper af modstandernes fejl. Det var bare tåkrummende at være til stede under Carolines kampe, hvor (det halvfulde VIP-?) publikum opførte sig meget mærkeligt.

Der skal være meget, meget mere styr på billetreservationen. Alle bør have en label/skilt i forvejen. Ved udleveringen af frivillige billetter bør der også udleveres en label/skilt. Akkrediteringen var heller ikke godt nok arrangeret. Og i stedet for alle de tomme sæder om dagen, så forær dog pladserne væk til forskellige tennisklubbers børn og unge - det havde da på TV set bedre ud.

### **Vil de frivillige gerne være med igen ved næste års turnering?**

Har problemer med tidspunktet pga. arbejde

Håber der bliver ændret lidt

MÅSKE: Se ovenfor

Ikke længere bosat i Danmark

Kun hvis jeg kan få et større ansvar, og dermed være med til at gøre det bedre!

Kommer an på eksaminerne til næste år, da eventen er placeret i juni.

Det afhænger af hvad opgave og rolle jeg evt. kan få.

Der er eksamens tid

Jeg synes jeg har brugt for lang tid på det, og havde regnet med at få flere sponsorgaver, som de fleste havde regnet med.

Hvis jeg får tilbudt et arbejde som jeg synes er bedre, får jeg bare flere vagter, og selv om jeg ikke har gjort det for andet en oplevelsen, er der mange ting som er for dårlige. Tøjet, maden, manglende drikkevarer, personalepleje osv.

### **Har de frivilliges interesse for tennis ændret sig, efter de har hjulpet til i Farum?**

Har fulgt mere med i tennis/fjernsyn. Flere af mine børn er tilmeldt tennis nu (en var i forvejen)

Interessen er stadig stor for selve sporten og fællesskabet omkring den som især bygges op i klubberne.

Den er fortsat enorm stor

LIDT mere interesseret i Wozniacki - følger stadig (tre uger senere) de øvrige navne fra Farum, fx. i US Open...

Jeg vil meget gerne starte at træne igen

Jeg så finalen hjemmefra, og jeg synes det var uhensigtsmæssigt at der var ledige billetter, som ikke var solgt hvorfor man ikke gav 1 til de frivillig så de kunne tage deres kone eller børn med til eventen.

Jeg er stadig lige interesseret i at se tennis både live og i tv.

Jeg spiller ikke selv, men ser gerne en god kamp på tv.

Har altid haft stor interesse for denne sport, dog uden selv at spille. Dette har naturligvis ikke ændret sig.

Den er stadig stor.

Har været med til utrolig mange tennisarrangementer, så lige dette her rykkede ikke specielt.

Ja større forståelse giver mere interesse..

Den er kun blevet endnu mere skærpet!

Er faktisk blevet mere træt af tennis, efter man har set det i nu én uge!

Spiller stadig 3-4 gange om ugen og er vild med det. Fik da også set noget godt tennis i Farum, men desværre ikke fra Caroline, men hun skulle for mange andre ting.

Jeg har hele tiden været meget glad for at spille tennis og for at se tennis.

SPORT EVENT DENMARK

*Hosting Winners*



Idraettens Hus  
Broendby Stadion 20  
DK-2605 Broendby  
T: +45 4326 2100  
F: +45 4326 2125  
sporteventdenmark.com  
info@sporteventdenmark.com